

Empresas turísticas (II)

Intermediación, restauración,
información, organización de
congresos y turismo activo

María Matilde Ceballos Martín
Raúl Pérez Guerra
María Luisa Roca Fernández-Castanys

PID_00209367



Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 España de Creative Commons. Podéis copiarlos, distribuirlos y transmitirlos públicamente siempre que citéis el autor y la fuente (FUOC. Fundació para la Universitat Oberta de Catalunya), no hagáis de ellos un uso comercial y ni obra derivada. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es>

Índice

Introducción.....	5
Objetivos.....	6
1. La intermediación turística: agencias de viajes, centrales de reserva y organizadores profesionales de congresos.....	7
1.1. Grupo normativo	7
1.2. Las agencias de viaje	7
1.3. Características	8
1.4. Funciones	10
1.5. Clases	11
1.6. La actividad de las agencias de viajes	11
1.6.1. El contrato de viaje combinado	12
1.6.2. El contrato de "servicios sueltos"	12
1.7. Las centrales de reserva	13
1.8. Anexos	14
2. La restauración turística.....	18
2.1. Situación actual y grupo normativo	18
2.2. Concepto	19
2.3. Clasificación	20
2.4. Requisitos para el ejercicio de su actividad	23
2.5. Obligaciones del titular	25
2.6. Características particulares	25
2.7. Anexo	26
3. La información turística: guías de turismo y oficinas de información turística.....	29
3.1. Guías de turismo	29
3.1.1. Concepto	29
3.1.2. Grupo normativo	29
3.1.3. Adquisición de la condición de "guía de turismo"	30
3.1.4. Requisitos para poder concurrir a las pruebas de habilitación.	31
3.1.5. Inscripción en el Registro	32
3.1.6. Prueba de la cualidad de guía de turismo	32
3.1.7. Contenido: derechos y obligaciones	33
3.1.8. Infracciones y sanciones	33
3.2. Oficinas de información turística	34
3.3. Anexos	35

4. Los organizadores profesionales de congresos (OPC).....	38
4.1. Anexo	39
5. El turismo activo.....	41
5.1. Introducción	41
5.2. Grupo normativo	42
5.3. Las empresas de turismo activo	43
5.4. Anexo	44
Resumen.....	47
Ejercicios de autoevaluación.....	51
Solucionario.....	53
Bibliografía.....	54

Introducción

En este segundo módulo, vamos a incidir en el conocimiento de una serie de empresas y actividades que hacen posible el desarrollo de la actividad turística. Se trata de las agencias de viajes y centrales de reserva, las empresas de restauración, las de información, ya sea a través de los guías de turismo o de las oficinas de información turística, las empresas de organización de congresos (OPC) y, por último, las empresas de turismo activo o deportivo. Observaremos sus funciones, características y requisitos de ejercicio.

Objetivos

Los objetivos que tienen que conseguir los estudiantes con este módulo didáctico son los siguientes:

1. Identificar las funciones de cada empresa determinada.
2. Concretar todas las fases de puesta en marcha y funcionamiento del sector turístico.

1. La intermediación turística: agencias de viajes, centrales de reserva y organizadores profesionales de congresos

1.1. Grupo normativo

La regulación de empresas de intermediación corresponde, en la actualidad y en exclusiva, a las comunidades autónomas. De hecho, el Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, para dar cumplimiento a lo exigido por la Directiva de servicios, deroga expresamente el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, que regulaba el ejercicio de las agencias de viaje, de su actividad, y encomienda dicha regulación a aquellas.

No obstante, aún hay algunas cuestiones que se reservan a la regulación estatal. Tal es el caso de los viajes combinados, cuya regulación se contiene en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y que se dicta basándose en las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme al artículo 149.1.6.^a y 8.^a de la Constitución española.

Hoy en día, casi todas las comunidades autónomas han dictado disposiciones reglamentarias sobre la materia (algunas de ellas –como Andalucía, Cantabria o Canarias– ya adaptadas a las exigencias simplificadoras impuestas por la Directiva de servicios). Deberán tenerse en cuenta, además, las disposiciones recogidas en materia de empresas turísticas en las diferentes leyes de turismo autonómicas.

1.2. Las agencias de viaje

El incremento del número de turistas llevó a algunos empresarios a crear, ya en el siglo XIX, empresas que se encargaran de facilitar las cosas a los viajeros actuando como intermediarios entre los mismos y las empresas de transporte y alojamiento. Estas empresas son las **agencias de viajes**. A ellas deben añadirse en la actualidad las centrales de reservas y las empresas dedicadas a la organización profesional de congresos.

En primer lugar, nos referiremos a las agencias de viaje que pueden definirse como:

Ved también

La enumeración de las disposiciones autonómicas sobre agencias de viajes se puede consultar en la web (se contienen en el Anexo I).

Empresas de intermediación turística que se dedican de forma profesional, con ánimo de lucro y de forma exclusiva al ejercicio de actividades de organización y/o mediación de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.

1.3. Características

De la definición expuesta resultan los **siguientes caracteres** de las agencias de viajes:

- Se incluyen –junto a las de alojamiento y restauración– dentro de la categoría de **empresas turísticas**, como empresas en que la consecución de un beneficio es consustancial a su existencia.
- Su función consiste en la **distribución e intermediación** entre los prestatarios de servicios y los usuarios que los utilizarán, y el **asesoramiento** de estos últimos función esta que, en un futuro no muy lejano garantizará la pervivencia de estas agencias, habida cuenta del papel preponderante que día tras día va adquiriendo Internet. Junto a las agencias de viajes existen otras empresas de intermediación turística, como las **centrales de reservas** y los organizadores profesionales de congresos a los que nos referiremos más tarde.

El lujo de la no ganancia

Sólo se pueden permitir el lujo de no pretender una ganancia determinados organismos dependientes de las administraciones públicas, cuyas funciones suelen ser promocionales o de fomento de las bondades de la región o provincia donde se ubican.

Por lo que se refiere a los requisitos que han de cumplir estas empresas para el ejercicio de su actividad, debe tenerse en cuenta que, como consecuencia de la transposición de la Directiva de servicios, la necesidad de autorización que debían obtener para poder iniciar su actividad de mediación se ha sustituido por el deber de presentar una declaración responsable en la que consten todos los datos necesarios para la identificación de la empresa, de la actividad que se va a desarrollar y, en su caso, de los locales abiertos al público. En la misma, el empresario declarará, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos establecidos en la normativa vigente para ejercer la actividad de mediación turística, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento hasta el cese en el ejercicio de dicha actividad.

De este modo, el control *a priori* se ha sustituido por un control *a posteriori*, así corresponde a la Administración turística llevar a cabo las labores de inspección y control que resulten necesarias para garantizar que estas empresas funcionan con arreglo a los parámetros establecidos en la normativa vigente, y en el supuesto que se constate que desarrollan su actividad sin haberlo comunicado a la Administración autonómica o sin ajustarse a lo manifestado en la declaración responsable presentada, o que, en general, incumplen alguno de

los requisitos establecidos en la normativa turística, la Administración adoptará las medidas de intervención y, en su caso, sancionadoras que resulten procedentes.

La declaración responsable se referirá al cumplimiento de ciertos requisitos, entre los que pueden citarse los siguientes:

- a) Haber obtenido el alta censal en la Agencia Tributaria y en la Seguridad Social en la actividad que se va a ejercer.
- b) Disponer de los títulos que acrediten la propiedad o disponibilidad por la empresa del inmueble en el que se ubicará su sede y, en su caso, de los locales abiertos al público.
- c) Disponer de la licencia municipal de apertura para dicha actividad turística, en caso de que se disponga de local abierto al público.
- d) Disponer de certificado emitido por un órgano o técnico competente en la materia que acredite el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención y protección contra incendios, en caso de que se disponga de local abierto al público.
- e) Haber obtenido ante la Oficina Española de Patentes y Marcas el registro de la marca y el nombre comercial que pretenda utilizar la empresa o ambos.
- f) Haber constituido una fianza con la que se asegurará el cumplimiento de las obligaciones que se contraigan con ocasión de los servicios que se presten a los clientes. Su cuantía varía según el tipo de agencia (mayorista, minorista o mayorista-minorista) del que se trate.
- g) Por último, deberá haber suscrito una póliza de seguro de responsabilidad civil con la que se cubra todo tipo de daños materiales, corporales y demás perjuicios derivados de su actividad.

En cualquier caso, debe tenerse en cuenta que la declaración responsable no exime de la obligación de obtener las autorizaciones administrativas que resulten preceptivas para el desarrollo de la actividad de mediación turística y, en su caso, la apertura y funcionamiento de los locales.

- Por último las agencias ejercen su actividad **de forma profesional** y con **carácter exclusivo**, de manera que la denominación de "agencia de viajes" se reserva a quienes presten los servicios de intermediación que les son propios. El desempeño de las actividades de las agencias por quien no tenga tal carácter es constitutivo de **intrusismo profesional** y será castigado con la correspondiente sanción. No obstante, las comunidades autónomas prevén algunas excepciones en el caso de entidades u organismos que cumplan ciertos requisitos (que actúen sin ánimo de lucro, que la oferta vaya dirigida sólo a sus clientes y no al público en general, que no se publicite, que se realicen ocasionalmente, etc.).

1.4. Funciones

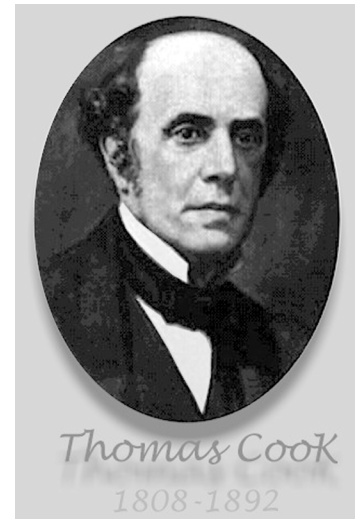
Como hemos anticipado, las funciones de las agencias están cada vez más orientadas al **asesoramiento de los clientes** en la organización de viajes. Dentro de esa tarea de asesoramiento, la agencia desarrollará una labor de intermediación entre los llamados a dar tales servicios (prestatarios o proveedores) y los usuarios finales de los mismos.

Los **finés típicos y propios** de las Agencias de viajes son:

- La mediación en la venta de billetes o reserva de plaza en toda clase de medios de transporte o de alojamientos turísticos.
- Organización y venta de servicios de viajes, incluidos los llamados "viajes combinados".
- La mediación en la contratación de cualquier otro servicio turístico.
- La actuación como representantes de otras agencias nacionales o extranjeras para la prestación en su nombre y a su clientela de cualquiera de los servicios que les son propias.

Sin perjuicio de los anteriores **podrán** (optativamente) prestar a sus clientes los servicios siguientes:

- Información turística y difusión de material de propaganda.
- Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viaje.
- Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
- Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdidas o deterioro de equipajes y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes.
- Alquiler de coches y autocares con o sin conductor.
- Reserva y adquisición de entradas a espectáculos, museos, etc.
- Contratación de guías turísticos, azafatas.
- Alquiler de material para la práctica del turismo deportivo.



Thomas Cook suele considerarse el padre de las modernas agencias de viajes.

Ved también

Para comprender mejor cómo funcionan las agencias de viajes, al final de este módulo se incluye un ejemplo de la actuación de una de ellas en una reserva (anexo I).

- Etc.

1.5. Clases

Existen tres tipos de agencias de viajes:

a) **Mayoristas (o "tour operators")**, son aquellas que, como su nombre indica, se dedican a elaborar, organizar y contratar todo tipo de servicios y paquetes turísticos (hoy denominados "viajes combinados") en **grandes cantidades** (y por tanto a precios más ventajosos) para ofrecerlos a las agencias minoristas, sin que puedan ofrecer sus productos directamente al usuario o consumidor.

b) **Minoristas (detallistas o "Retailer")**, son aquellas que, o bien comercializan el producto de las mayoristas proporcionándolo directamente al usuario o consumidor, o bien proyectan, elaboran, organizan y/o suministran toda clase de servicios y paquetes turísticos directamente al usuario, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias. Su función principal es, por tanto, actuar de **mediadoras** de servicios turísticos sueltos o de paquetes elaborados por agencias mayoristas, aunque también pueden producir sus propios paquetes, además en ellas resulta fundamental el **asesoramiento a los clientes**.

c) **Mayoristas/minoristas (o mixtas)**, son un tipo intermedio entre las dos anteriores que pueden simultanear las actividades de las mismas. Por tanto, realizan funciones de asesoramiento al público y también actúan como mediadoras y productoras de paquetes que pueden vender directamente al consumidor o distribuir entre otras agencias. Su constitución exige la constitución de la fianza más elevada y, por lo común, son las de mayor entidad empresarial.

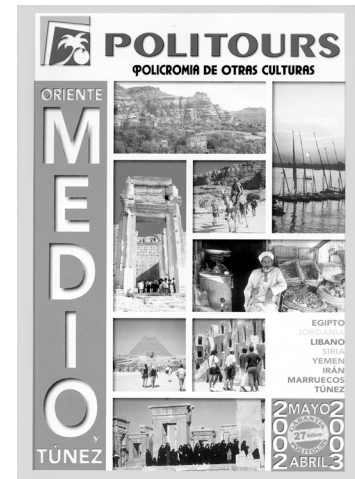
Las agencias también se clasifican –según que se dediquen a "enviar" turistas (a otros lugares de España o al extranjero), a "recibir" los que vienen de fuera o simultáneamente a enviar y recibir viajeros– en **emisoras (outgoing)**, **receptoras (incoming)** y **emisoras-receptoras** respectivamente.

Por último, según el sector de actividad en el que se centren puede hablarse de **agencias especializadas**, por ejemplo, en turismo de la tercera edad, de idiomas, etc.

1.6. La actividad de las agencias de viajes

Estas empresas celebran dos tipos principales de contratos:

- a) De viaje combinado.



Ejemplo agencias de viajes mayoristas

Como ejemplo de agencias de viajes mayoristas tenemos: Iberojet, Juliatours, Pullmantur, Tiempo Libre-Mundicolor, etc.

Agencias mayoristas/minoristas

Entre las mayoristas/minoristas pueden citarse: Barceló, Marsans, Meliá, El Corte Inglés, Viajes Iberia o Wagon-Lits.

b) De servicios sueltos.

1.6.1. El contrato de viaje combinado

Su régimen jurídico se contiene en el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en trámite su modificación por Proyecto de Ley núm. 121-000071/2013, de 17 de octubre, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias de 2007).

Puede definirse como aquel contrato por el que, por un precio global, se contrata, siempre por un tiempo superior a 24 horas o una noche de estancia, una combinación de, al menos, dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento, otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

De esta definición resultan los siguientes elementos del viaje combinado:

- Precio global.
- Combinación previa de servicios por el que oferta el viaje.
- Pluralidad de servicios turísticos.
- Duración mínima de 24 horas (o una noche de estancia).

Las partes de este contrato son, por una parte, **el organizador** y, por otra, **el cliente o usuario**.

La ley recoge las obligaciones y derechos de unos y otros. Aquí sólo destacaremos que este contrato **deberá celebrarse por escrito** y con el contenido que detalla la ley (destino del viaje, medios de transporte que se vayan a utilizar, fechas y horas de salida y regreso, etc.) y que se permite al consumidor la posibilidad de **ceder a un tercero la reserva** que tuviese, comunicándolo al detallista con una antelación mínima de quince días (salvo que se pacte otra menor) y respondiendo solidariamente junto con el cesionario del pago del precio debido y otros gastos que se pudieran haber causado.

Ved también

El texto completo del texto refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, donde se contiene en la actualidad la regulación de los viajes combinados, está disponible en la web de la asignatura.

1.6.2. El contrato de "servicios sueltos"

Se configura como aquél en el que, mediante comisión, la agencia facilita de forma aislada los elementos de un viaje o estancia.

La agencia cobrará al cliente el precio correspondiente a cada servicio y, si los hubiere, los gastos de gestión.

1.7. Las centrales de reserva

Las centrales de reserva son empresas de intermediación turística cuya función consiste en poner en contacto a los proveedores de los servicios y las agencias de viajes, sin que puedan prestar sus servicios directamente a los usuarios turísticos ni recibir, por tanto, de ellos contraprestación económica alguna por su mediación.

Aunque su intermediación suele consistir en la reserva de cualquier servicio turístico (transporte, alojamiento, etc.) no hay inconveniente en que éstas puedan comercializar otros productos turísticos como entradas para museos, espectáculos, etc. No podrán, sin embargo, comercializar viajes combinados, ya que el texto refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, exige la intervención de una agencia de viajes.

La función intermediadora de las centrales puede llevarse a cabo de dos formas:

- **Poniendo en contacto al prestador final del servicio (hotel, restaurante) y al usuario**, sin intervención –por tanto– de agencia de viajes, de manera que la central contratará los servicios turísticos en nombre y cuenta del usuario turístico. En este caso la central de reservas recibirá una comisión del proveedor por su labor de intermediación pero no podrá percibir prestación económica alguna del usuario.
- **Sumando a su actuación la de una agencia de viaje**, lo que ocurre cuando la agencia se dirige a la central para realizar una reserva en alguno de los establecimientos asociados o, al revés, cuando es la central la que envía el cliente a la agencia.

A nivel estatal no existen disposiciones específicas relativas a las centrales de reservas, sin embargo las leyes de turismo de las comunidades autónomas sí que han contemplado esta figura de forma expresa o tácita. Incluso en algunas comunidades autónomas se han dictado normas relativas a las mismas (así ocurre en Andalucía, en la que el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre se refiere de forma conjunta a las agencias de viajes y a las centrales de reserva).

La falta de previsiones específicas ha dado lugar a que, hasta hace poco, dichas centrales hayan venido desarrollando su actividad al amparo de diversas disposiciones estatales pre y post constitucionales: si estaban vinculadas a otras empresas turísticas se regían por lo dispuesto en la Orden de 17 de enero de 1967 sobre ordenación de apartamentos, *bungalows* y otros alojamientos simi-

Ejemplo de leyes de turismo

Ejemplos de leyes de turismo de comunidades autónomas son: la Ley de Turismo de la Comunidad de Madrid (artículo 9 d y e), la del País Vasco (artículo 37), la de la Comunidad Valenciana (artículo 5 d).

lares de carácter turístico; o por la reglamentación de las agencias de viajes (Real Decreto 271/1988 y Orden de 14 de abril de 1988) si estaban vinculadas a éstas. Sin embargo, en la actualidad, como se ha dicho, existe una regulación autonómica de las mismas.

De lo dicho hasta ahora, se deduce la existencia de **dos tipos** de centrales de reserva:

- Las **dependientes o vinculadas** a otras empresas turísticas (hoteles, empresas de transporte, agencias de viajes, etc.).
- Las **independientes**, que no dependen de ninguna empresa turística de manera que a través de ellas pueden efectuarse reservas con cualquier establecimiento turístico con el que la central haya suscrito el correspondiente acuerdo de asociación.

1.8. Anexos

Anexo I

Ejemplo de actividad de intermediación de una agencia de viajes en caso de reserva

Cliente: Juan. P.T.

Petición de servicios a la agencia MADTRAVELLING:

- Dos billetes de avión Madrid-Londres-Madrid.
- Un coche de alquiler en Londres durante cinco días.
- Cuatro noches de hotel Gran Meliá Londres.
- Una reserva de cena para dos personas en el Restaurante Momo de Londres. Los servicios solicitados por el cliente a la agencia se reservan a:

BRITISHAIRWAYS, Madrid: 2 billetes Madrid-Londres-Madrid

AVIS, Madrid: Coche alquiler

CENTRAL DE RESERVAS: 4 noches de hotel

SOLMELIÁ, Madrid

ENGLANDTOURISM, LONDRES: Cena en restaurante Momo

BRITISHAIRWAYS confirmará la reserva a la Agencia con un localizador, y cederá a la Agencia una comisión de un 10%. El precio de cada billete será de 200 euros.

AVIS-MADRID confirmará la reserva de un Volkswagen Golf, durante cinco días, a recoger y devolver en la terminal sur del aeropuerto de Gatwick. El precio del coche será de 450 euros. A la agencia se le cede una comisión de un 10% del precio.

La CENTRAL DE RESERVAS DE HOTELES MELIÁ confirmará la reserva de una habitación doble en el Gran Meliá Londres para cuatro noches, en régimen de alojamiento y desayuno. El precio de la habitación doble por día será de 300 euros (total cuatro noches, 1.200 euros). Se cede una comisión del 10%.

La ENGLAND TOURISM confirmará la reserva de mesa para dos personas en el restaurante Momo la noche del 6 de abril. El precio de la cena será de 60 euros por persona (que se pagarán directamente por el cliente). Los gastos de gestión y comunicación ascienden a 30 euros.

En total el cliente tendrá:

- Dos billetes de avión de BRITISH AIRWAYS, reservado a BRITISH AIRWAYS Madrid por el precio de 200 euros cada uno.
- Un coche de alquiler, reservado a AVIS-Madrid por 450 euros.
- Cuatro noches de hotel en el Gran Meliá Londres a 300 euros por noche (total, 1.200 euros).
- Reserva de mesa en Momo, que será pagada directamente por el cliente, los gastos de gestión ascienden a 30 euros.

El cliente deberá pagar a la Agencia MADTRAVELLING (que actúa como intermediaria) un total de 2.080 euros. Además, deberá pagar directamente la cena en el restaurante Momo que se convertirá en proveedor directo.

Por su parte, la Agencia obtendrá una comisión por cada una de las operaciones a las que antes se ha aludido que se descontará del precio que esta pagará a sus proveedores o prestatarios (BRITISH AIRWAYS, AVIS, CENTRAL DE RESERVAS DE SOL MELIÁ y ENGLAND TOURISM).

De manera que si se calcula que en cada una de las operaciones la agencia recibe una comisión de un 10%, resulta que ha de pagar a los proveedores un total de 2.080 euros, a los que se descontarán los 208 euros que constituyen el beneficio bruto de aquella:

- 2080 euros: cantidad pagada por el cliente.
- 1872 euros (2080-208): cantidad que la agencia debe pagar a sus prestatarios.
- 208: beneficio bruto de la agencia.

Anexo II

Legislación sobre agencias de viajes y centrales de reservas

1. Comunitaria

A nivel europeo, debe tenerse en cuenta el “Código de conducta” suscrito en 1996, entre el Grupo de Asociaciones Nacionales de Agentes de Viajes y Operadores Turísticos dentro de la Unión Europea –ECTAA–, y la Confederación de las Asociaciones Nacionales de Hoteles, Restaurantes, Bares y establecimientos similares dentro de la Unión –HOTREC.

2. Estatal

- text o refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (téngase en cuenta el Proyecto de Ley núm. 121-000071/2013, de 17 de octubre, por el que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

3. Autonómica

3.1. Andalucía: el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, sobre agencias de viaje (modificado por Decreto 80/2010, de 30 de marzo, de Simplificación de Trámites Administrativos y de modificación de diversos decretos para su adaptación al Decreto-Ley 3/2009, de 22 de diciembre, que modifica diversas leyes para la transposición en Andalucía de la Directiva relativa a los Servicios en el Mercado Interior); la Orden de 21 de mayo de 1993, sobre determinación del código identificativo de las agencias de viaje de Andalucía; y el art. 50 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre de Turismo de Andalucía.

3.2. Aragón: el Decreto 51/1998, de 24 de febrero, aprueba el Reglamento de las agencias de viaje (en vigor en tanto no se oponga a lo dispuesto en la Ley 6/2003, de 27 de febrero, de Turismo de Aragón), modificado por el Decreto 247/2008, de 23 de diciembre; y los arts. 46 a 49 del Decreto Legislativo 1/2013, de 2 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Turismo de Aragón.

3.3. Asturias: el Decreto 60/2007, de 24 de mayo, que aprueba el Reglamento de las empresas de intermediación turística en Asturias y la letra c) del art. 24 y los arts. 49-52, de la Ley 7/2001, de 22 de junio, de Turismo de Asturias.

3.4. Islas Baleares: el Decreto 13/2011, de 25 de febrero, que establece las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios turísticos, la regulación de la declaración responsable, y la simplificación de los

procedimientos administrativos en materia turística; y los arts. 56 a 59 de la Ley 8/2012, de 19 de julio, de Turismo de Illes Balears.

3.5. Islas Canarias: el Decreto 89/2010, de 22 de julio, que regula la actividad de intermediación turística; y la letra d) del apartado 1 del art. 2 y los arts. 47 y 48 de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias, modificada por las leyes 5/1999, de 15 de marzo, 6/1999, de 6 de mayo, 14/1999, de 30 de diciembre, 4/2012, de 25 de junio y 2/2013, de 29 de mayo.

3.6. Cantabria: el Decreto 49/2011, de 19 de mayo, regula la actividad de mediación turística desarrollada por agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria; y la letra a) del apartado 3 del art. 15 de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, modificada por las leyes 5/2011, de 29 de diciembre y 11/2010, de 23 de diciembre.

3.7. Castilla-La Mancha: el Decreto 56/2007, de 8 de mayo, de Ordenación de las Agencias de Viajes y Centrales de Reservas de Castilla-La Mancha; y el art. 17 y la Disposición Transitoria 2.ª de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha, modificada por la Ley 7/2009, de 17 de diciembre.

3.8. Castilla y León: el Decreto 25/2001, de 25 de enero, corrección de errores de 23 de febrero de 2001, por el que se aprueba el Reglamento de las agencias de viajes, modificado por el Decreto 97/1992, de 4 de junio, por el que se regula la profesión de director de establecimiento de empresas turísticas; la Orden de 11 de junio de 1990, que regula el código identificativo de las agencias de viajes; y los arts. 48 y 49 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Normas Reguladoras de Turismo de Castilla y León, modificada por la Ley 1/2012, de 28 de febrero y la Resolución de 18 de octubre de 2011.

3.9. Cataluña: el Decreto 168/1994, de 30 de mayo, aprueba el Reglamento de las agencias de viajes, modificado por los Decretos 210/1995, de 11 de julio, 106/2008, de 6 de mayo, y 158/2012, de 20 de noviembre; la Resolución de 21 de diciembre de 2001, y los arts. 53 a 58 de la Ley 13/2002, de 21 de junio, de Turismo de Cataluña, modificada por la Ley 9/2011, de 29 de diciembre y por el Decreto Legislativo 3/2010, de 5 de octubre.

3.10. Ceuta: los arts. 139 a 167 y la Disposición Transitoria 6.ª del Decreto de 30 de noviembre de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de Turismo de la Ciudad Autónoma de Ceuta.

3.11. Extremadura: el Decreto 119/1998, de 6 de octubre, regula el ejercicio de las agencias de viaje en la Comunidad Autónoma de Extremadura; y los arts. 76 a 81 de la Ley 2/2011, de 31 de enero, de Desarrollo y Modernización del Turismo de Extremadura, modificada su art. 50 por el Decreto-Ley 1/2012, de 25 de junio.

3.12. Galicia: los arts. 1 a 30, Disposición Derogatoria y la Disposición Fiscal 1.ª y 3.ª del Decreto 42/2001, de 1 de febrero, refunde la normativa de agencias de viaje, guías de turismo especializado y turismo activo; la Orden de 4 de octubre de 1995, por la que se delega en el secretario general para el turismo la competencia para autorizar los nuevos establecimientos y dependencias auxiliares de las agencias de viajes ya autorizadas; y los arts. 81 a 86 de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, de Normas Reguladoras del Turismo de Galicia.

3.13. Madrid: el Decreto 99/1996, de 27 de junio, de Normas Reguladoras de las Agencias de Viajes, modificado por el Decreto 214/2000, de 21 de septiembre, que da nueva redacción a los arts. 4.2 y 3 y 11.d) del Decreto 99/1996, de 27 de junio; la Orden de 16 de enero de 1985, sobre constitución de la Comisión Mixta de Vigilancia de las agencias de viajes de la Comunidad de Madrid; y el apartado 1 del art. 30 y el art. 31 de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, corrección de errores de 30 abril, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.

3.14. Melilla: los arts. 6 y 30 del Decreto n.º 351, de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Turismo de la Ciudad Autónoma de Melilla.

3.15. Murcia: el Decreto 115/1987, de 24 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de las agencias de viaje, modificado por el Decreto 88/1990, de 15 de noviembre; la Orden de 16 de febrero de 1989, sobre determinación del código identificativo de las agencias de viajes; y la letra c) del apartado 1 del art. 8 y el art. 36 de la Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de Normas Reguladoras del Turismo de la Región de Murcia, modificada por la Ley 12/1999, de 11 de diciembre.

3.16. Navarra: el Decreto Foral 141/1988, de 4 de mayo, aprueba el Reglamento de las agencias de viajes, modificado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero, de Modifica-

ción de Diversos Reglamentos en Materia de Turismo); la Orden Foral de 28 de febrero de 1989, por la que se establece el código identificativo de las agencias de viaje en las que la casa central esté ubicada en la Comunidad Foral; y los arts. 25, 26 y 27 del a Ley foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo de Navarra, modificada por la Ley 6/2010, de 6 de abril.

3.17. La Rioja: los arts. 144 a 165 del Decreto 14/2011, de 4 de marzo, que aprueba el Reglamento de desarrollo a la Ley 2/2001, de 31 de mayo, modificado por el Decreto 15/2013, de 10 de mayo; y los arts. 17 y 18 de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, modificada por la Ley 6/2009, de 15 de diciembre.

3.18. Valencia: el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de las agencias de viajes, modificado por los Decretos 63/2010, de 16 de abril y 2/2013, de 4 de enero; la Orden de 15 de octubre de 1984, por la que se crea la Comisión Mixta de Vigilancia de las agencias de viaje de la Comunidad Valenciana; y la letra c) del art. 5, los arts. 11 y 12, y el art. 49 de la Ley 3/1998, de 21 de mayo, de Turismo de la Comunidad Valenciana, modificada por las leyes 12/1999, de 23 de diciembre y 16/2013, de 17 de diciembre.

3.19. País Vasco: el art. 7.b) y los arts. 29 a 33 de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo del País Vasco, modificada por las leyes 16/2008, de 23 de diciembre y 7/2012, de 23 de abril.

2. La restauración turística

2.1. Situación actual y grupo normativo

La restauración, junto al alojamiento, es uno de los subsectores con más tradición en la actividad turística. Tanto la doctrina como la legislación han venido incluyendo a las empresas de restauración dentro del turismo.

La situación actual de los establecimientos dedicados a la restauración turística está marcada por dos hechos incuestionables: en primer lugar por la incesante proliferación de este tipo de establecimientos en los últimos tiempos, y en segundo lugar por su doble proyección tanto en el ámbito legislativo como en el ámbito doctrinal, es decir, la actividad de restauración ha sido concebida desde distintas perspectivas, bien como un auténtico subsector dentro del gran sector del turismo, o bien como oferta complementaria a la clásica actividad turística que constituyen el alojamiento y la intermediación.

En principio, la reglamentación moderna de restaurantes y cafeterías tuvo su origen en el **artículo 6 del Estatuto ordenador de las empresas y actividades turísticas privadas de 1965**, desarrollado a través de dos **órdenes ministeriales, una de 17 de marzo de 1965**, por la que se aprueba la ordenación turística de restaurantes, y la otra de 18 de marzo de ese mismo año, por la que se aprueba la ordenación de las cafeterías. Estas normas han formado básicamente hasta nuestros días el grupo normativo aplicable a la restauración en nuestro país. En la actualidad, esta normativa estatal ha sido derogada por el Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, que deroga varias normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio. Las comunidades autónomas que han legislado de manera expresa, en el ámbito reglamentario, sobre este sector de la restauración son **Aragón, Cataluña, Canarias, Castilla y León, Ceuta, Extremadura, Galicia, Melilla, Murcia, La Rioja y la Comunidad Valenciana**. También, en algunas otras autonomías como las Islas Baleares o el País Vasco la restauración ha sido objeto de atención, aunque en una considerable menor medida, en sus respectivas leyes de turismo. Mención aparte merece la Comunidad Autónoma de Andalucía, que en su Ley de Turismo no ha regulado expresamente los servicios de restauración ni legal ni reglamentariamente, aunque sí los considera servicio turístico.

Toda esta normativa autonómica, que se identifica con la regulación conjunta de todos los establecimientos dedicados a la restauración en una misma disposición frente al régimen estatal, se caracteriza fundamentalmente por la

disparidad de criterios a la hora de su clasificación, lo que hace denunciar la inseguridad que puede producir en el cliente como consumidor final de esos servicios.

2.2. Concepto

Son empresas de restauración cualquiera que sea su denominación, aquellas que de forma habitual y profesional y mediante precio se dediquen a suministrar, desde establecimientos públicos fijos o móviles, comidas y/o bebidas para consumir en el propio local o fuera de él en espacios debidamente autorizados.

Quedan fuera del ámbito de regulación de las normas turísticas:

- Las empresas dedicadas a **servir comidas y bebidas a contingentes particulares** cuando no estén abiertas al público en general, tales como comedores universitarios, escolares, sanitarios, clubes, etc.
- Las empresas que presten aquellos servicios con **carácter gratuito** sin ánimo de lucro.
- Los servicios de restauración en establecimientos turísticos de alojamiento, siempre que su explotación sea dependiente del alojamiento y no esté abierto al público en general.
- Las empresas que **sirvan estos servicios a domicilio**.
- Las empresas que presten este servicio **en medio de transportes públicos**.
- Las empresas que sirvan comidas y bebidas **a través de máquinas expendedoras**.
- Las empresas que comercialicen comidas y bebidas **como oferta estrictamente comercial** en locales autorizados, tales como supermercados, etc.

La mayor parte de estas salvedades han sido introducidas por las normativas del **Principado de Asturias, Castilla y León, Extremadura, Murcia y La Rioja**. Murcia también excluye de su regulación a los comedores, cafeterías y café-bares de los centros hospitalarios y asistenciales para uso exclusivo de su personal. Por su parte, La Rioja excluye a las empresas que sirvan comidas y bebidas a través de máquinas expendedoras y los servicios de catering. También Ceuta excluye los servicios de catering.

2.3. Clasificación

Como se ha indicado anteriormente, frente a la distinción de la normativa estatal entre restaurantes y cafeterías, la normativa autonómica contempla una variada tipología de establecimientos de restauración. Así:

- **Cataluña** distingue entre restaurante, bar y restaurante-bar, pero no se pronuncia sobre sus posibles categorías.
- **Castilla y León** diferencia entre restaurantes, cafeterías, bares y similares. Los primeros se clasifican en lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categoría y se corresponden con cinco, cuatro, tres, dos y un tenedor, respectivamente; las segundas en primera y segunda categoría, a las que corresponden dos y una taza respectivamente; y finalmente los bares con categoría única.
- **Aragón** establece tres grupos. El grupo I, en el que se incluyen los establecimientos con servicio de bebidas, acompañadas o no de tapas y raciones, y que se corresponden con los cafés, bares y otros establecimientos. El grupo II, integrado por los establecimientos con servicio de restauración, se corresponde con los restaurantes y las cafeterías. Los primeros se clasifican en cinco categorías: lujo o cinco tenedores, primera o cuatro tenedores, segunda o tres tenedores, tercera o dos tenedores y cuarta o un tenedor; y las cafeterías en tres categorías, de tres, dos y una taza. Y finalmente el grupo III integrado por los establecimientos con música, espectáculo y baile, se corresponden con los pubs, discotecas y otros establecimientos similares.
- **Ceuta** diferencia los restaurantes en cuatro categorías, así como las cafeterías y bares, a los que considera establecimientos de actividad turística complementaria.
- **Extremadura** también incorpora cinco modalidades: los restaurantes, de hasta cuatro categorías y dos especialidades en gastronomía extremeña y en cocina de productos singulares extremeños; las cafeterías tienen tres categorías; los cafés-bares y otros establecimientos de ocio son de categoría única; el catering, que es de categoría única también, y los salones de banquetes, con las categorías básica y media.
- El **Principado de Asturias** distingue tres grupos: a) Los restaurantes se clasifican en las categorías de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta. b) Las cafeterías en especial, primera y segunda. c) Y por último, los asimilados se clasificarán siempre en la cuarta categoría. Dentro de los asimilados se encuentran las sidrerías, que a su vez pueden ser sidrerías-restaurante o sidrerías-bar.
- **Canarias** diferencia entre restaurantes y bares-cafeterías.

- **Galicia** incluye dos grupos. Los restaurantes, que clasifica de uno a cinco tenedores y de los que esta última categoría puede ostentar el calificativo de restaurante de lujo, y las cafeterías, clasificadas en tres categorías cuyos distintivos son tres, dos y una tazas. Además, regula los furanchos como aquellos locales utilizados principalmente como vivienda privada pero cuyos propietarios venden el excedente de vino de su propia cosecha, elaborado en casa para consumo particular, con las tapas preparadas por ellos mismos y que sirven de acompañamiento.
- **Melilla** establece tres modalidades: los restaurantes, de hasta cuatro categorías; las cafeterías, con dos categorías, y los café-bares, de categoría única.
- La Región de **Murcia** diferencia cuatro grupos: restaurantes, cafeterías, café-bares y bares con música. Los restaurantes se clasifican en las categorías de primera, segunda, tercera y cuarta, cuyos distintivos son, respectivamente, cuatro, tres, dos y un tenedor, pudiendo usar los restaurantes de cuatro el término lujo cuando, por sus condiciones y servicios, sean autorizados administrativamente. Las cafeterías se clasifican en las categorías de primera y segunda. Los café-bares tienen una única categoría. Por último, la normativa murciana no se pronuncia sobre la categorización de los bares con música.
- **La Rioja** clasifica los restaurantes por razón de su categoría en cuatro, tres, dos y un tenedores, así como la especialidad de restaurante en bodega, sin categoría; las cafeterías, en las que se incluyen los establecimientos de autoservicio de comidas y bebidas; y los bares.
- **La Comunidad Valenciana** distingue dos grupos: el grupo primero, que se identifica con los restaurantes de primera, segunda y tercera categorías; y el grupo segundo, integrado por los bares, con o sin comidas, que no ostentan categorías. Asimismo, otorga una categorización especial a los establecimientos de cocina autóctona.
- Por último, **la normativa estatal**, derogada hoy en día, distinguía, por un lado, las cafeterías de tres categorías: especial, primera y segunda, cuyos distintivos son respectivamente tres, dos y una tazas. Y por otro lado, los restaurantes con las categorías de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta y cuyos distintivos son respectivamente, cinco, cuatro, tres, dos y un tenedor, colocados verticalmente uno al lado del otro.

Todas las clasificaciones de los establecimientos dedicados a la restauración se realizan en función de las múltiples instalaciones y servicios mínimos que prestan, recogidos reglamentariamente. En todas las comunidades se permite **la reclasificación** de los establecimientos en consonancia con sus características.

En especial la Comunidad de **Extremadura** permite, por un lado, a semejanza de las Comunidades de **Castilla y León**, **Murcia** y **Asturias**, la posibilidad de que un establecimiento pueda ser clasificado simultáneamente en más de un grupo, siempre que se constituya en una sólo unidad de explotación; y, por otro, tal y como lo ha hecho la Región de **Murcia**, la equiparación de estos establecimientos.

a) Las heladerías, churrerías, creperías, croisanterías, chocolaterías, bocaterías y similares, a los bares.

b) Los establecimientos que dispongan de hornos o microondas y suministren platos precocinados o pollos al grill para su consumo en el propio local, a las cafeterías.

c) Las hamburgueserías, pizzerías, mesones, asadores, y similares, a los restaurantes.

d) Los establecimientos instalados al aire libre, tantos si son fijos como desmontables se entenderán equiparados al grupo de restaurantes, bares o cafeterías en función de los servicios que oferten.

La variedad de clasificaciones apuntadas por las distintas autonomías ha dado lugar a una multiplicidad de definiciones sobre los establecimientos de restauración. Así, podemos definir como:

- **Cafeterías:** los establecimientos que sirven ininterrumpidamente, durante el horario de funcionamiento, comidas y bebidas para un refrigerio rápido compuesto por platos simples o combinados para ser consumidos en el propio local sin que sea preciso disponer de comedor independiente.
- **Restaurantes:** aquellos establecimientos que disponiendo de cocina y servicio comedor, prestan a sus clientes servicios de restauración, mediante la oferta de carta de platos o menús y carta de vinos para su consumo preferentemente en el mismo local.
- **Bar:** aquel establecimiento que dispone de barra y que también puede disponer de servicio de mesa, en el propio local o en dependencias anejas, para proporcionar al público mediante precio, bebidas, y en su caso, comidas tipo bocadillos, tapas o raciones.
- **Restaurante-bar:** aquel establecimiento abierto al público que ofrece, mediante precio, los servicios de restaurante y bar.
- **Empresa de catering:** los establecimientos que, disponiendo de cocina, presta servicios de restauración a sus clientes, pudiendo utilizar medios propios o ajenos, mediante la oferta de platos simples, menús, *buffet*, cóc-

teles o incluso carta de platos para ser consumidos en instalaciones ajenas al propio establecimiento.

- **Sidrerías:** los establecimientos de restauración, que responden a la cultura tradicional asturiana, están adecuadamente ambientados y caracterizados y disponen de instalaciones y equipamientos idóneos para el mantenimiento, oferta y escanciado de sidra.
- **Salones de banquetes:** los establecimientos que dotados de cocina propia o adscritos a un restaurante, disponen de comedor donde ofertan menús, a grupos exclusivamente, para su consumo en el propio local.
- **Pubs, discotecas y otros análogos:** son aquellos establecimientos donde se ofrece espectáculo, música o baile, y además prestan algún servicio de los establecimientos anteriores, cumpliendo las especificaciones propias establecidas para los mismos reglamentariamente.

Por lo general, los establecimientos de restauración, cualquiera que sea su clasificación –de manera especial los restaurantes–, han de exhibir en el exterior la **placa distintivo normalizada** en la que conste el grupo al que pertenece y la categoría que ostenta.

Placa distintiva

Según la norma estatal, ya derogada, en la placa identificativa figura una R de color blanco sobre fondo azul, así como los tenedores que corresponden a la categoría del establecimiento. De manera particular, en **Extremadura** los restaurantes se identifican con un juego de cuchillo y tenedor sobre los que figuran el número de estrellas que corresponda a su categoría; las cafeterías, con una taza sobre la que figura el número de estrellas correspondientes; los salones de celebraciones se identifican mediante una tarta nupcial sobre la que figura también el número de estrellas correspondientes; los bares, con una copa de cóctel; y los *catering*, con la representación de una bandeja con cubrefuentes. Otra particularidad la presenta la **comunidad catalana** que permite exhibir la placa de identificación en color verde a aquellos otros establecimientos que dispongan de los servicios de restauración sólo con carácter complementario. Además, en esta comunidad cualquiera que sea el establecimiento debe exhibir las referidas placas, que han de incluir el número registral y el código de identificación fiscal.

2.4. Requisitos para el ejercicio de su actividad

Además de los requisitos que se pueden desprender de lo expuesto anteriormente (cumplir con las instalaciones mínimas exigidas reglamentariamente, o exhibir la placa-distintivo normalizada), hay que destacar los siguientes:

1) **Autorización de apertura: la denominada declaración responsable.** El Servicio del departamento competente en materia de turismo clasifica al establecimiento cuando le concede la autorización turística, a tenor de la presentación de los documentos exigidos legalmente (solicitud, títulos identificativos, verificación del cumplimiento de obligaciones fiscales, licencia municipal de apertura, proyecto técnico, etc.). De manera particular, en **Cataluña**, sin perjuicio del cumplimiento de otros requisitos, los bares no están sujetos a

obtener la autorización turística correspondiente. Por otro lado, no debemos olvidar lo que hemos estudiado para el resto de empresas turísticas respecto a la declaración responsable que ha de presentarse antes de iniciar su actividad.

2) Los establecimientos de restauración deberán, además, obtener **otras autorizaciones**: municipales, fiscales, ambientales, sanitarias, etc., que sean necesarias para el ejercicio legal de su actividad.

3) **Inscripción en el Registro.**

4) **Otros requisitos exigibles:**

- **Cumplir con la normativa vigente** en materia de seguridad, sanidad, industria, protección al consumidor y accesibilidad a discapacitados.
- **Tener el libro de hojas de quejas y reclamaciones** a disposición del cliente que las solicite.
- **Cumplir con la reglamentación** vigente en materia de **higiene** para la elaboración, distribución y comercio de alimentos (como por ejemplo el Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, que establece las normas para comidas preparadas, conocido como el servicio de catering).
- **Tener el libro de Inspección** facilitado por la Administración Turística.
- **Suscribir una póliza de responsabilidad civil** que cubra los daños corporales, materiales y perjuicios económicos que deriven del desarrollo de la actividad.
- **Cumplir con la normativa vigente en materia de precios y facturas.** Los precios de los servicios ofertados **son fijados libremente** y deben ser comunicados previamente, así como su modificación, a la administración turística competente en la mayor parte de las comunidades. También han de gozar de la **máxima publicidad**, debiendo, por lo general, ser exhibidos éstos tanto en el interior, como en el exterior, en el caso de los restaurantes, y en el interior en los demás establecimientos.
- **Cumplir con la normativa vigente sobre tabaquismo**, su venta, suministro y consumo.

Precios redactados

En Cataluña se exige que los precios sean redactados obligatoriamente como mínimo en catalán.

No pueden percibirse precios superiores a los comunicados ni incluir en los mismos cantidades en concepto de cubiertos, reserva de plaza, carta, comensales o cualquier otro tipo similar. El cliente que solicite menú está obligado al pago íntegro del precio establecido, aun cuando renuncie a consumir alguno de sus componentes. Asimismo, el cliente está obligado al pago de cuantos servicios solicite aunque renuncie al consumo de cualquiera de ellos.

En cuanto a **las facturas**, también por lo general, todos los establecimientos están obligados a facturar los servicios prestados: facturas, para los restaurantes y tickets en los demás casos. En las facturas de los menús debe consignarse únicamente su identificación y su precio global. Las facturas **van numeradas** y en ellas han de figurar algunos aspectos como el nombre comercial, grupo, categoría del establecimiento, distintivo de la clasificación y los impuestos correspondientes.

2.5. Obligaciones del titular

El titular del establecimiento está obligado a:

a) Exhibir el **aforo máximo** autorizado y el **horario de apertura y cierre** del establecimiento.

b) Los titulares de los **restaurantes** han de ofrecer al público las **cartas de platos y de vinos con sus precios**, según su categoría, entendidas aquéllas como las relaciones de comidas y bebidas respectivamente que ofrecen estos establecimientos. Como regla general, los restaurantes de segunda, tercera y cuarta categoría están obligados a ofrecer, salvo dispensa administrativa, un menú de la casa en el que se incluya el pan, el vino y el postre. Las cartas de platos y vinos han de ser redactadas en varios idiomas según su categoría –en **Cataluña** también obligatoriamente en catalán.

Los titulares de **las cafeterías**, cualquiera que sea su categoría, deben ofrecer al público las cartas de platos y vinos de composición y variedad también en función de su categoría. También están obligados a ofrecer un **plato combinado de la casa** en cuyo precio se entienden incluidos el pan y el vino.

Menú de restaurantes

Los restaurantes, además, pueden ofrecer los menús que estimen oportunos. En todo caso el menú de la casa ha de incluir un primer plato, segundo plato, pan, vino y postre, a cambio de un precio global. Asimismo, los restaurantes pueden elaborar platos según la gastronomía regional o con productos típicos del lugar, pudiendo en estos últimos casos ofrecer un menú degustación o un menú regional. En **Extremadura**, estos restaurantes pueden solicitar el distintivo de "gastronomía extremeña" y en **Andalucía** de mesones rurales.

2.6. Características particulares

En los establecimientos dedicados a la restauración turística, en todo caso, no se podrán servir comidas y bebidas que no sean servidas por el propio establecimiento, salvo cuando exista autorización expresa del titular.

Galicia contempla en su normativa a las casas de comida considerándolas restaurantes con especiales características.

En las normativas de alojamientos rurales de **Andalucía** y **Castilla-La Mancha** se regulan, respectivamente, el mesón rural y las ventas de **Castilla-La Mancha** como restaurantes singulares del medio rural. En el último caso se ha de ofrecer obligatoriamente el servicio de restaurante, con una categoría mínima de tres tenedores.

En la reglamentación de **Murcia** se permite la figura de la dispensa en este tipo de establecimientos cuando el cumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en la norma resulte incompatible con la fisonomía y el valor arquitectónico del inmueble y siempre que la valoración conjunta de sus instalaciones, servicios y mejoras así lo aconsejen.

La Rioja presenta dos particularidades en su reglamentación: primero, crea la especialidad de restaurantes en bodega, cuando los establecimientos que prestan servicios de restauración lo hacen en las dependencias o instalaciones de la bodega; y segundo, clasifica en la modalidad de cafetería a aquellos establecimientos que tengan el sistema de autoservicio de comidas y bebidas.

En la **comunidad aragonesa** se crea la **Comisión de Restauración** encargada de promocionar el sector, y de elaborar cuantos informes y medidas sean precisas para potenciar la gastronomía de esta comunidad.

Por otro lado, la Administración Turística de las **Islas Baleares** puede otorgar a los establecimientos de restauración la autorización para utilizar la denominación y el distintivo de *Restaurant Modernizat*, *Cafeteria Modernitzada* o *Bar Modernizat*.

Recientemente Cataluña ha establecido la especialidad de hotel gastronómico.

2.7. Anexo

Anexo I

Legislación sobre restauración turística

1. Estatal

El Decreto 2484/1967, de 21 de septiembre, por el que se aprueba el Código alimentario español; el Real Decreto 202/2000, de 11 de febrero, por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos; el Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas (conocido como servicio de catering), modificado por los Reales Decretos 191/2011, de 18 de febrero, y 135/2010, de 12 de febrero; el Real Decreto 1420/2006, de 1 de diciembre, de Prevención de la Parasitosis por Anisakis en Productos de la Pesca Suministrados por Establecimientos que Sirven Comida a los Consumidores Finales o a Colectividades; la Orden de 31 de enero de 1980, por la que se prohíbe la entrada de menores de dieciséis años en salas de fiesta o bailes y otros establecimientos; la Orden de 20 de marzo de 2003, por la que se establecen las condiciones sanitarias y la clasificación de los establecimientos de elaboración de comidas para su distribución y/o venta en establecimientos minorista y hostelería (cocinas centrales e industrias de platos preparados); la Resolución de 20 de septiembre de 2006, de Desarrollo del artículo 4 de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; y la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de Medidas Sanitarias frente al Tabaquismo y reguladora de la venta, el consumo y la publicidad de

los productos del tabaco (artículo 4.b) modificado por el Real Decreto Ley 2/2006, de 10 de febrero).

2. Autonómica

2.1. Andalucía: la Orden de 6 de abril de 1987, sobre restaurantes, cafeterías, bares y similares, que establece la no aplicación de los artículos 3, 4.c), 9.a), d) y e), 10, 11, 12, 30 y 31 de la Orden de 17 de marzo de 1965, y de los artículos 3, 4.c), 9.a), d) y e), 10, 11, 12, 27 y 28 de la Orden de 18 de marzo de 1978; la Orden de 19 de septiembre de 2003, por la que se aprueban los distintivos de los alojamientos turísticos en el medio rural y los mesones rurales; el Decreto 150/2006, de 25 de julio, de Desarrollo de la Ley 28/2005, de 28 de diciembre; la Resolución de 30 de diciembre de 2005, de Desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; y la letra e) del apartado 1 del artículo 28 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

2.2. Aragón: el Decreto 81/1999, de 8 de junio, por el que se establecen normas sobre ordenación de bares, restaurantes, cafeterías y establecimientos con música, espectáculo y baile; el Decreto 247/2008, de 23 de diciembre, por el que se modifican los artículos 13 a 15 del Decreto 81/1999, de 8 de junio; la Orden de 26 de mayo de 2001, que desarrolla el artículo 25 del Decreto 81/1999, de 8 de junio; y la letra d) del artículo 32 y los artículos 2.a), 8.2.b), 34.d), 35.3, 55 y 56 y la DA 5ª del Decreto Legislativo 1/2013, de 2 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Turismo de Aragón.

2.3. Principado de Asturias: el Decreto 32/2003, de 30 de abril, de ordenación de la actividad de restauración del Principado de Asturias; la Resolución de 4 de enero de 2006, de Desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; y los artículos 46 a 48 de la Ley 7/2001, de 22 de julio, de Turismo del Principado de Asturias.

2.4. Islas Baleares: el Decreto 13/2011, de 25 de febrero, por el que se establecen las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimientos y de prestación de servicios turísticos, la regulación de la declaración responsable y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística, modificado por el Decreto Ley 1/2013, de 7 de junio; la Orden de 28 de octubre de 1998, por la que se deroga la Orden de 5 de noviembre de 1997, que regula la concesión y utilización de las denominaciones y distintivos de restaurante, cafetería o bar modernizados; y los artículos 3.a), 26.1.d), 53 a 55 y la disposición adicional cuarta de la Ley 8/2012, de 19 de julio, de Turismo de las Islas Baleares.

2.5. Islas Canarias: el Decreto 90/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad turística de restauración y los establecimientos donde se desarrolla, modificado por los Decretos 29/2013, de 31 de enero, y 70/2013, de 27 de junio; la Resolución de 12 de enero de 2006, de Desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; y los artículos 2.1.c) y 50 de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias, modificada por las leyes 2/2013, de 29 de mayo; 4/2012, de 25 de junio; 14/2009, de 30 de diciembre y 6/2009, de 6 de mayo.

2.6. Cantabria: el apartado 2 del artículo 15 de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, modificada por las Leyes 5/2011, de 29 de diciembre, y 11/2010, de 23 de diciembre.

2.7. Castilla-La Mancha: la Instrucción de 29 de diciembre de 2005, de Desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; y los artículos 6.1, 8.c) y 18 de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha, modificada por la Ley 7/2009, de 17 de diciembre.

2.8. Castilla y León: el Decreto 24/1999, de 11 de febrero, de Ordenación Turística de Restaurantes, Cafeterías y Bares de la Comunidad Autónoma de Castilla y León; el Decreto 54/2006, de 24 de agosto, de Desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; la Orden de 14 de mayo de 1999, por la que se regula el procedimiento de autorización de funcionamiento y clasificación de los establecimientos de restauración; y los artículos 2.1.b), 21, 42 a 44 y la disposición transitoria cuarta de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Normas Reguladoras de Turismo de Castilla y León, modificada por la Ley 1/2012, de 28 de febrero, y la Resolución de 18 de octubre de 2011.

2.9. Cataluña: la Resolución EMO/361/2013, de 18 de febrero, por la que se aprueba el modelo que establece los criterios para el reconocimiento de la especialidad en hotel gastronómico; y los artículos 51 y 52 de la Ley 13/2002, de 21 de junio, de Turismo de Cataluña, modificada por la Ley 9/2011, de 29 de diciembre, y por el Decreto Legislativo 3/2010, de 5 de octubre.

2.10. Ceuta: los artículos 168 a 191 y la disposición transitoria séptima del Decreto de 30 de noviembre de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de Turismo de la Ciudad de Ceuta.

2.11. Extremadura: el Decreto 181/2012, de 7 de septiembre, por el que se establece la ordenación y clasificación de las empresas de restauración de la Comunidad Autónoma de Extremadura; la Orden de 29 de diciembre de 2005, de Desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; y los artículos 39.b) y 70 a 75 de la Ley 2/2011, de 31 de enero, de Desarrollo y Modernización del Turismo de Extremadura, modificado su art. 50 por el Decreto ley 1/2012, de 25 de junio.

2.12. Galicia: el Decreto 215/2012, de 21 de octubre, que regula los furanchos en la Comunidad Autónoma de Galicia; el Decreto 108/2006, de 15 de junio, de Ordenación Turística de los Restaurantes y las Cafeterías de la Comunidad Autónoma de Galicia; el Decreto 8/2007, de 10 de enero, que actualiza el anexo III, modifica los artículos 6.d). 5, 6.d).7, 6.e).4, añade un último párrafo al artículo 6 y la disposición adicional al Decreto 108/2006, de 15 de junio; el Decreto 179/2011, de 8 de septiembre, de precios y reservas de los establecimientos turísticos de alojamiento y restauración en la Comunidad Autónoma de Galicia; y los artículos 33 y 75 a 80 de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, de Normas Reguladoras del Turismo de Galicia.

2.13. Comunidad de Madrid: los artículos 11.c), 33 y 34 de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, corrección de errores de 30 de abril, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid, modificada por la Ley 8/2009, de 21 de diciembre.

2.14. Melilla: los artículos 21 a 29 del Decreto n.º 351, de 19 de julio de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de Turismo de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2.15. Región de Murcia: el Decreto 127/2005, de 11 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de restauración; el Decreto 198/2008, de 11 de julio, de Desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, modificado por el Decreto 37/2011, de 8 de abril; la Resolución de 20 de noviembre de 2006, de Desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; y los artículos 8.1.b) y 26 a 29 de la Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia, modificada por la Ley 12/2009, de 11 de diciembre.

2.16. Navarra: la Orden Foral de 15 de junio de 2000, que declara la no aplicación del apartado 1 del artículo 30 de la Orden de 17 de marzo de 1965 y del apartado 1 del artículo 27 de la Orden de 18 de marzo de 1965; el Acuerdo de 30 de enero de 2006, por el que se aprueban las instrucciones de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; y los artículos 23 y 24 de la Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo de Navarra, modificada por la Ley Foral 6/2010, de 6 de abril.

2.17. La Rioja: los artículos 10, 54 y 166 a 186 del Decreto 14/2011, de 4 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, modificado por el Decreto 15/2013, de 10 de mayo; y el artículo 19 de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, modificada por la Ley 6/2009, de 15 de diciembre.

2.18. Comunidad Valenciana: el Decreto 7/2009, de 9 de enero, regulador de los establecimientos de restauración de la Comunidad Valenciana, el Decreto 54/2010, de 31 de marzo, de modificación al Decreto 7/2009, de 9 de enero; el Decreto 53/2006, de 21 de abril, de Desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; y los artículos 5.b) y 10 de la Ley 3/1998, de 21 de mayo, de Turismo de la Comunidad Valenciana, modificada por las Leyes 12/1999, de 23 de diciembre, y 16/2003, de 17 de diciembre.

2.19. País Vasco: la Orden de 20 de marzo de 2003, que establece las condiciones sanitarias y la clasificación de los establecimientos de elaboración de comidas para su distribución a colectividades y/o venta en establecimientos minoristas y hostelería; la Orden de 11 de diciembre de 1981, por la que se incluyen, temporalmente, a los restaurantes entre las actividades contempladas en la Orden de 7 de agosto de 1981; y los artículos 35 y 36 de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo del País Vasco, modificada por las Leyes 16/2008, de 23 de diciembre, y 7/2012, de 23 de abril.

3. Unión Europea

Por otro lado, el código de conducta suscrito en 1996 entre el Grupo de Asociaciones de Nacionales de Agentes de Viajes y Operadores Turísticos dentro de la Unión Europea (ECTAA) y la Confederación de las Asociaciones Nacionales de Hoteles, Restaurantes, Bares y Establecimientos Similares dentro de la Unión Europea (HOTREC).

3. La información turística: guías de turismo y oficinas de información turística

3.1. Guías de turismo

3.1.1. Concepto

Lo habitual es que el turista pueda visitar los lugares de su interés sin tener que ir acompañado de nadie, no obstante, en determinadas ocasiones, las características –históricas, geográficas, naturales, etc.– de los recursos turísticos en cuestión exigen que el usuario turístico vaya acompañado de un profesional cualificado que le transmita, a cambio de una remuneración, una visión veraz y objetiva de los mismos. Los profesionales encargados de realizar dichas funciones son los llamados **guías de turismo**.

No obstante, la actividad de información turística puede llevarse a cabo por otras personas jurídicas como son las oficinas de información turística o las llamadas empresas de información turística.

La actividad de los guías de turismo consiste en la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de información, asistencia y acompañamiento a quienes realicen visitas a bienes integrantes del patrimonio histórico, artístico, cultural o natural, de una determinada región.

Asistencia de guías de turismo

La mayoría de las comunidades autónomas requieren la asistencia de guías de turismo para visitar los bienes integrantes del patrimonio histórico, si bien otras (como Canarias) van más allá requiriendo su presencia en las visitas a bienes de valor artístico o natural e incluso en algunas (como Aragón) se requiere su asistencia para la observación de lugares de valor etnográfico.

3.1.2. Grupo normativo

En la actualidad, tras la adaptación que impuso la **sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 22 de marzo de 1994**, sobre libre prestación de servicios de los guías turísticos, y en virtud de las competencias exclusivas que en materia de turismo ostentan las comunidades autónomas conforme a lo recogido en la Constitución y los respectivos estatutos de autonomía, las comunidades autónomas han dictado **disposiciones reglamen-**

Ved también

En la web podéis encontrar la relación de las disposiciones autonómicas en la materia (en el anexo I, al final de este apartado, encontraréis la enumeración de los decretos autonómicos).

tarias en las que se recoge el régimen jurídico aplicable a esta actividad. En ellas se desarrollan los preceptos que, con carácter general, se contienen en las respectivas leyes autonómicas de turismo.

El texto de los citados decretos es muy similar, habiendo ya sido adaptados algunos de ellos (como el andaluz o el canario) a lo exigido por la Directiva de servicios y al Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, por el que se incorporan al ordenamiento español las directivas 2005/36/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 7 de septiembre, y 2006/100/CE, del Consejo, de 20 de noviembre, relativas al reconocimiento de cualificaciones profesionales y a determinados aspectos relativos al ejercicio de la profesión de abogado. Como dispone la propia Directiva de servicios, las actividades de los guías de turismo se encuentran sometidas a la Directiva 2005/36/CE, que desplaza parcialmente la Directiva de servicios. A continuación vamos a estudiar sus aspectos más destacables.

3.1.3. Adquisición de la condición de "guía de turismo"

Para poder actuar como guía de turismo se requiere **estar habilitado por la comunidad autónoma**. Antes de analizar los requisitos para conseguir dicha habilitación, es preciso aclarar que la actividad de los guías **no es una profesión titulada** que requiera la expedición de un título profesional, sino un nombramiento oficial de carácter reglado. Por lo tanto, la competencia para expedir dichas habilitaciones –verdaderas autorizaciones administrativas– no es del Estado, sino de la comunidad autónoma donde vaya a desenvolver su actividad el sujeto, en cuanto se trata de un modo de intervención administrativa que atañe a la ordenación del turismo, competencia exclusiva –como hemos visto– de las comunidades autónomas.

Profesión regulada

La consideración de las actividades de los guías de turismo como profesión regulada permite mantener, tras la Directiva de servicios, la exigencia de autorización para el acceso y ejercicio de la profesión, basada en la defensa, protección y promoción del patrimonio cultural y natural y que, siguiendo la jurisprudencia consolidada del TJCE, constituyen "razones imperiosas de interés general" que avalan su necesidad así como su proporcionalidad.

El ejercicio de la actividad por quienes carezcan de la preceptiva habilitación administrativa se considerará ejercicio clandestino y dará lugar a las responsabilidades y sanciones previstas en la legislación vigente.

Sin embargo, en todas las disposiciones autonómicas se admiten **excepciones** a esta regla general, de manera que podrán llevar cabo la actividad propia de los guías de turismo sin necesidad de contar con la preceptiva autorización:

- Los funcionarios o personal al servicio de la Administración Pública, en visitas institucionales.

- Los profesores que realicen actividades de información con carácter docente y de manera ocasional acompañando a sus alumnos sin recibir remuneración alguna por este concepto.
- Los empleados de museos, archivos, monumentos o lugares de interés artístico, cultural, histórico, geográfico, etc., que faciliten al público asistente a los mismos información relacionada con el lugar, siempre y cuando no perciban remuneración por ello ni realicen publicidad de su actividad.

Actividad con carácter docente

Un ejemplo de actividad con carácter docente es la del profesor que acompaña a sus alumnos a un museo y les va explicando los cuadros que allí se exponen.

3.1.4. Requisitos para poder concurrir a las pruebas de habilitación.

La habilitación se supedita a la superación de unas pruebas a las que sólo podrán concurrir los que reúnan los requisitos siguientes:

- Ser nacional de un estado miembro de la Unión Europea, de un país asociado al Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o de un país con convenio de reciprocidad con España.
- Ser mayor de edad.
- Estar en posesión de alguna de las titulaciones siguientes: técnico de Empresas y Actividades Turísticas o técnico de Empresas Turísticas; técnico superior de Información y Comercialización Turística; título superior universitario o titulación equivalente.
- Acreditar, mediante título o certificación de centros oficiales o instituciones de reconocido prestigio, el conocimiento del castellano y de uno o más idiomas extranjeros.

El temario de las pruebas de habilitación se regula por cada comunidad autónoma, si bien, con carácter general puede afirmarse que en ellas deberá acreditarse una serie de conocimientos culturales, históricos, artísticos, geográficos, políticos y económicos de España y, en particular, de la comunidad autónoma de que se trate. Dependiendo de la comunidad autónoma, la habilitación servirá para una provincia o para todo el ámbito autonómico.

Los guías de turismo establecidos en otro Estado miembro de la UE en cuyo territorio esté regulada la profesión y que pretendan establecerse en España para el ejercicio de la actividad deberán acreditar que se encuentran en posesión del certificado de competencias o el título de formación exigido en dicho país para el ejercicio de la profesión de guía de turismo. Si en dicho Estado no estuviese regulada la profesión de guía de turismo, deberán acreditar que

han ejercido a tiempo completo la profesión de guía de turismo durante dos años en el transcurso de los diez anteriores y que poseen los correspondientes certificados de competencia o títulos de formación.

En el caso de que estén establecidos en otro Estado miembro de la UE en cuyo territorio esté regulada la profesión y que deseen ejercer temporal u ocasionalmente la profesión en nuestro país, deberá comunicarlo, antes de su inicio, al órgano autonómico competente en materia turística, en los términos y condiciones que se establecen en el artículo 13 del Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre.

En el caso de que en el Estado miembro no estuviese regulado el ejercicio de la profesión, además de dicha comunicación, será requisito imprescindible acreditar el ejercicio de la profesión en el Estado miembro de establecimiento mediante la presentación del documento oficial emitido por la autoridad del Estado de origen que acredite el ejercicio de la profesión durante, al menos, dos años dentro de los últimos diez.

3.1.5. Inscripción en el Registro

Los profesionales con habilitación en vigor deberán inscribirse de oficio en el correspondiente registro autonómico. En dicha inscripción figurarán, tan solo, los datos relativos a la cualidad del titular o la actividad que desarrolla, no sus datos personales.

Con el fin de mantener actualizado dicho registro, el cese de la actividad (temporal o definitiva) del titular o cualquier modificación sobrevenida de sus datos, deberá ser comunicada por éste al órgano competente en la materia (por ejemplo, en el caso de Andalucía a la Delegación provincial de la Consejería de Turismo y Deporte).

3.1.6. Prueba de la cualidad de guía de turismo

Los candidatos que hayan superado las pruebas prescritas dispondrán de un carnet o credencial en los que se hará constar su fotografía, firma, número de orden, datos personales, los idiomas cuyo conocimiento se haya acreditado y la provincia o provincias en que puedan ejercer su actividad. Dicha credencial deberá exhibirse por su titular de modo visible durante la prestación de sus funciones.

Dicho carnet tendrá una vigencia limitada, debiendo ser renovado por su titular antes de su vencimiento, pues en caso de no hacerlo, no podrá ejercerse la actividad hasta que no se proceda a su renovación.

3.1.7. Contenido: derechos y obligaciones

En los decretos autonómicos se regulan los derechos y obligaciones de los guías de turismo.

Además de las **obligaciones** a las que hemos hecho referencia, pueden citarse las siguientes:

- **Cumplir totalmente el programa de visitas** concertado y por el tiempo de duración del mismo.
- **Informar con objetividad** y amplitud sobre todos aquellos aspectos que constituyen el ámbito de su actividad.
- Actuar con la debida **diligencia** para asegurar en todo momento la atención debida a los destinatarios de sus servicios.
- Expedir **factura** de sus servicios, salvo que actúen por cuenta ajena.
- Cumplir y velar por el **cumplimiento de las normas reguladoras** del uso de los bienes que integran el patrimonio natural y cultural.

Entre sus derechos destacan:

- Percibir, por la prestación de sus servicios, la **remuneración** que estipulen con sus clientes (que podrá ser fijada libremente sin perjuicio de la obligación de comunicarla a la Administración Autonómica) o, en su caso, la que convengan en un contrato laboral con la empresa que contrate sus servicios.
- En algunas comunidades autónomas se les reconoce el **acceso gratuito** –previa acreditación de su condición– a los lugares históricos, artísticos, etc., sobre los que se desenvuelve su actividad.

3.1.8. Infracciones y sanciones

Las infracciones que se cometan incumpliendo lo preceptuado en los Decretos autonómicos darán lugar a la correspondiente **responsabilidad administrativa**, que se hará efectiva mediante la imposición de las sanciones establecidas en las correspondientes leyes de ordenación del turismo, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

3.2. Oficinas de información turística

Las oficinas de información turística (u oficinas de turismo) pueden definirse como aquellos establecimientos turísticos abiertos al público que, con carácter habitual, prestan un servicio turístico consistente en facilitar al usuario orientación, asistencia e información turística de forma gratuita.

Desde un punto de vista doctrinal, las oficinas de turismo son aquellas instituciones que tienen por objeto la atención personalizada al turista, al que prestan servicios de información a la vez que desempeñan una función de promoción del turismo. En esta actividad, es fundamental la calidad en el servicio, que viene dada por las personas que lo prestan y en especial por su formación y cualificación.

Estas oficinas podrán ser titularidad de la Administración de la comunidad autónoma, de las entidades locales y de otras personas públicas o privadas. En los rótulos e indicadores de que deberán disponer, se expresará la corporación o entidad a que pertenezcan y las palabras "Oficinas de Información Turística".

Estas oficinas deben ubicarse en lugares donde se facilite su labor de información a turistas y viajeros. En cualquier caso, la información que proporcionen ha de ser completa y veraz y será proporcionada directamente por éstas salvo que se trate de materias ajenas a su competencia en cuyo caso se indicará el centro o entidad a que corresponda darla.

En relación con su labor informativa son obligaciones genéricas de dichas Oficinas:

- a) Facilitar y difundir el conocimiento de la riqueza artística, histórica o monumental de las rutas de interés, bellezas naturales, manifestaciones folklóricas, deportivas o recreativas y en general de todos aquellos recursos que situados en su ámbito territorial puedan contribuir a la atracción del turismo.
- b) Resolver las consultas que se les formulen sobre prestación de servicios y actividades turísticas privadas, absteniéndose de emitir juicios comparativos sobre las empresas que los presten.

Su regulación se contiene en la Orden Estatal de 11 de agosto de 1967, si bien algunas comunidades autónomas como Andalucía, Cataluña, Castilla y León, Castilla-La Mancha y La Rioja disponen de normas específicas al respecto, con rango de reglamentos, con lo que no les será de aplicación la norma estatal, salvo en lo no contemplado en ellas.

3.3. Anexos

Anexo I

Legislación sobre guías de de turismo

1. Estatal

Orden de 1 de diciembre de 1995, por la que se deroga la Orden de 31 de enero de 1964, que aprobó el Reglamento para el ejercicio de actividades turístico-informativas privadas. Tened en cuenta que en el ámbito estatal, tras la aprobación de la Orden de 1 de diciembre de 1995, no existe ninguna reglamentación vigente sobre guías de turismo o informadores turísticos de ámbito estatal.

2. Autonómica

2.1. Andalucía: el Decreto 214/2002, de 30 de julio, que regula los guías de turismo de Andalucía, modificado por el Decreto 80/2010, de 30 de marzo, de simplificación de trámites administrativos y de modificación de diversos decretos para su adaptación al Decreto Ley 3/2009, de 22 de diciembre; y los arts. 28.1.c), 38.1 y 54 de la Ley 13/2001, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía.

2.2. Aragón: el Decreto 264/2007, de 23 de octubre, que aprueba el reglamento de guías de turismo de Aragón; y los artículos 60 a 62 del Decreto Legislativo 1/2013, de 2 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Turismo de Aragón.

2.3. Asturias: el Decreto 59/2007, de 24 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de los guías de turismo de Asturias.

2.4. Islas Baleares: el Decreto 112/1996, de 21 de junio, por el que se regula la actividad profesional de los guías de turismo en las Islas Baleares desarrollado por la Orden de 26 de mayo de 1997, modificado por los decretos 90/1997, de 4 de julio, –que modifica el artículo 2 y la disposición adicional primera del Decreto 112/1996, de 21 de junio– y 136/2000, de 22 de septiembre, –que modifica el artículo 10 del Decreto 112/1996, de 21 de junio– por los que se regula la actividad profesional de los guías de turismo en las Islas Baleares; el artículo 46 de la Ley 2/1999, de 24 de marzo, General Turística de las Islas Baleares; la Orden de 8 de noviembre de 2005, que establece las bases de las convocatorias de las pruebas de habilitación; y la Resolución de 30 de mayo de 2008.

2.5. Canarias: el Decreto 13/2010, de 11 de febrero, por el que se regula el acceso y ejercicio de la profesión de guía de turismo en la Comunidad Autónoma de Canarias, modificado su art. 2.4 por el Decreto 88/2012, de 15 de noviembre; el Decreto 212/2011, de 10 de noviembre, de desarrollo al Decreto 13/2010, de 11 de febrero; y el artículo 49 de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo en Canarias, modificada por las leyes 2/2013, de 29 de mayo, 4/2012, 14/2009 y 6/2009.

2.6. Cantabria: el Decreto 32/1997, de 25 de abril, el Decreto 51/2001, de 24 de julio, por el que se modifican los artículos 2, 3.1, 3.2. a) y 4 del Decreto 32/1997, de 25 de abril; la letra b) del apartado 5 del artículo 15 de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, modificada por las leyes 5/2011 y 11/2010.

2.7. Castilla-La Mancha: el Decreto 96/2006, de 17 de julio, de ordenación de las profesiones turísticas en Castilla-La Mancha, modificado su art. 16.1 por el Decreto 349/2008, de 9 de diciembre; y los artículos 24 a 27 de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha, modificada por la Ley 7/2009, de 17 de diciembre.

2.8. Castilla y León: el Decreto 101/1995, de 25 de mayo, por el que se regula la profesión de guías de turismo, desarrollado por la Orden de 26 de septiembre de 1995; el Decreto 25/2000, de 10 de febrero, por el que se modifican los artículos 5. c) y 10, por el que se añade la disposición adicional segunda y se reenumera la disposición adicional del Decreto 101/1995, de 25 de mayo; y los arts. 25, 27, 50 y 51 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Normas Regulatoras del Turismo de Castilla y León, modificada por la Ley 1/2012, de 28 de febrero.

2.9. Cataluña: el Decreto 5/1998, de 7 de enero, sobre actividad de los guías de turismo, modificado por el Decreto 120/2000, de 20 de marzo, y el Decreto 106/2008, de 6 de mayo; la Orden ICT/352/2003, de 3 de octubre, por la que se establecen los procedimientos de habilitación de guía de turismo expedidos por otras administraciones públicas; y el artículo 65 de la Ley 13/2002, de 21 de junio, de Turismo de Cataluña, modificada por la Ley 9/2011, de 29 de diciembre.

2.10. Extremadura: el Decreto 12/1996, de 6 de febrero, modificado por el Decreto 43/2000, de 22 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la actividad profesional de guía de turismo –modifica la letra d) del artículo 3 del Decreto 12/1996, de 6 de febrero–; y los arts. 37 y 38 de la Ley 2/2011, de 31 de enero, de Desarrollo y Modernización del Turismo de Extremadura, modificado su art. 50 por el Decreto Ley 1/2012, de 25 de junio.

2.11. Galicia: el Decreto 42/2001, de 1 de febrero, que refunde la normativa de agencias de viajes, guías de turismo especializado y turismo activo; la Orden de 14 de abril de 2011, que establece los criterios y el procedimiento para la homologación de cursos que realicen los guías de turismo especializados de Galicia a los efectos de lo dispuesto en el artículo 33 del Decreto 42/2001, de 1 de febrero de 2001 (LG 2001\69), de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo – artículos 31 a 41, disposiciones transitorias primera y segunda, disposición derogatoria y disposiciones finales primera y tercera–; y el art. 90 de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, de Normas Reguladoras del Turismo de Galicia.

2.12. Comunidad de Madrid: el Decreto 47/1996, de 28 de marzo, desarrollado por la Orden 426/1997, de 17 de enero, y modificado por el Decreto 228/2000, de 19 de octubre, por el que se regula la habilitación y actividad de guías de turismo –modifica la rúbrica del capítulo III y el artículo 6 del Decreto 47/1996, de 28 de marzo– y por el Decreto 84/2006, de 26 de octubre; y los artículos 16 y 18 de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid, modificada por la Ley 8/2009, de 21 de diciembre.

2.13. Región de Murcia: el Decreto 178/1995, de 20 de diciembre, desarrollado por la Orden de 8 de abril de 1997, por el que se aprueba la regulación de la profesión de guía de turismo; la Orden de 24 de febrero de 2000, que interpreta el artículo 6 del Decreto 178/1995, de 20 de diciembre; el Decreto 37/2011, de 8 de abril, que modifica diversos decretos en materia de turismo para su adaptación a la Ley 11/1997, de 12 de diciembre; y el artículo 57 de la Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de Normas Reguladoras del Turismo en la Región de Murcia, modificada por la Ley 12/2009, de 11 de diciembre.

2.14. Navarra: Decreto Foral 288/2004, de 23 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento para el ejercicio de la actividad de las empresas dedicadas a la prestación de servicios de turismo activo y cultural, modificado por el Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero; y el artículo 29 de la Ley Foral 9/2003, de 14 de febrero, de Turismo de Navarra, modificada por la Ley Foral 6/2010, de 6 de abril.

2.15. La Rioja: artículos 239 a 253 del Decreto 111/2003, de 10 de octubre, que aprueba el Reglamento de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja y el artículo 24 de esta última, modificado por el Decreto 15/2013, de 10 de mayo.

2.16. Comunidad Valenciana: el Decreto 62/1996, de 25 de marzo, por el que se aprueba el reglamento regulador de la profesión de guía turístico; el Decreto 26/2001, de 30 de enero, por el que se modifica el artículo 12 del Decreto 62/1996, de 25 de marzo; y el artículo 6 de la Ley 3/1998, de 21 de mayo, de Turismo de la Comunidad Valenciana; y el Decreto 190/2005, de 9 de diciembre, que modifica el artículo 9 del Decreto 62/1996, de 25 de marzo, e introduce en el mismo una disposición final segunda.

2.17. País Vasco: el artículo 40 de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo del País Vasco, modificada por las leyes 16/2008 y 7/2012.

Anexo II

Legislación sobre oficinas de información turística

1. Estatal: Orden Ministerial de 11 de agosto de 1967, por la que se regulan las oficinas de información turística.

2. Autonómica:

2.1. Andalucía: el Decreto 202/2002, de 16 de julio, de Oficinas de Turismo y de la Red de Oficinas, de Turismo de Andalucía, modificado por el Decreto 80/2010, de 30 de marzo; la Orden de 30 de junio de 2003, que aprueba los distintivos de las oficinas de turismo y de los puntos de información turística; y los artículos 52 y 53 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

2.2. Aragón: el artículo 13.1.e) del Decreto Legislativo 1/2013, de 2 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Turismo de Aragón.

2.3. Asturias: el artículo 60 de la Ley 7/2001, de 22 de junio, de Turismo del Principado de Asturias, modificada por la Ley 10/2010, de 17 de diciembre.

2.4. Canarias: el artículo 67 de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias, modificada por las leyes 2/2013, 4/2012, 14/2009 y 6/2009.

2.5. Cantabria: los artículos 32 y 33 de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, modificada por las leyes 5/2011 y 11/2010.

2.6. Castilla-La Mancha: el Decreto 29/2007, de 10 de abril, que regula la Red de Oficinas de Turismo, modificado por el Decreto 350/2008, de 9 de diciembre; y el artículo 42 de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha, modificada por la Ley 7/2009, de 17 de diciembre.

2.7. Castilla y León: el Decreto 75/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la información turística en la Comunidad de Castilla y León y la Red de Oficinas de Turismo, y el artículo 69 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, sobre Normas Reguladoras de Turismo de Castilla y León, modificada por la Ley 1/2012, de 28 de febrero y la Resolución de 18 de octubre de 2011.

2.8. Cataluña: el Decreto 127/2010, de 14 de septiembre, por el que se regula la Red de Servicios de Información, Difusión y Atención Turística de Cataluña; la Orden IUE/609/2010, de 21 de diciembre, por la que se aprueba el Manual de normativa de aplicación de la imagen gráfica de los CAT, el Proyecto técnico básico modular CAT, el manual básico de rotulación exterior de las oficinas de turismo de Cataluña; y los artículos 59 y 72 de la Ley 13/2002, de 21 de junio, de Turismo de Cataluña, modificada por la Ley 9/2011 y por el Decreto Legislativo 3/2010.

2.9. Ceuta: los artículos 192 a 198 del Reglamento de 30 de noviembre de 2010, de Turismo de la Ciudad de Ceuta.

2.10. Extremadura: la letra j) del artículo 6 y el artículo 36 de la Ley 2/2011, de 31 de enero, de Desarrollo y Modernización del Turismo de Extremadura, modificado su art. 50 por el Decreto Ley 1/2012, de 25 de junio.

2.11. Galicia: los artículos 8, 28.e) y f) de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, de Normas Reguladoras del Turismo de Galicia.

2.12. Comunidad de Madrid: el artículo 20 de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid, modificada por la Ley 8/2009, de 21 de diciembre.

2.13. Melilla: el artículo 44 del Decreto n.º 351, de 19 de julio de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de Turismo de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2.14. Región de Murcia: el artículo 50 de la Ley 11//1997, de 12 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia, modificada por la Ley 12/2009, de 11 de diciembre.

2.15. Navarra: el artículo 43 de la Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo de Navarra, modificada por la Ley Foral 6/2010, de 6 de abril.

2.16. La Rioja: los artículos 187 a 199 del Decreto 14/2011, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 2/2011, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, modificado por el Decreto 15/2013, de 10 de mayo; y los artículos 20 y 21 de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, del Turismo de La Rioja, modificada por la Ley 6/2009, de 15 de diciembre.

2.17. Comunidad Valenciana: la letra a) del apartado 3 del artículo 67 de la Ley 3/1998, de 21 de mayo, de Promoción y Ordenación del Turismo en la Comunidad Valenciana, modificada por las leyes 12/1999 y 16/2003.

4. Los organizadores profesionales de congresos (OPC)

Los OPC pueden definirse como aquellas empresas de mediación turística cuya función consiste en prestar servicios de consultoría, planificación, organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros actos de naturaleza análoga, ya sea directamente o a través de terceros.

Como ocurre con las centrales de reserva, no existe legislación estatal relativa a los OPC, lo que es consecuencia de la competencia autonómica exclusiva en materia de turismo. Su regulación se contiene normalmente en la misma norma en la que se aborda el régimen de las agencias de viaje y las centrales de reserva y son comunes los requisitos requeridos para su funcionamiento con alguna pequeña matización.

Estas empresas podrán prestar, entre otros, los servicios siguientes:

- a) Definir, planificar y organizar, conjuntamente con sus clientes, los elementos esenciales del congreso: objetivos, lugar y fechas de celebración, duración, presupuesto y posibles vías de financiación (subvenciones y ayudas de instituciones públicas y privadas, patrocinio de firmas comerciales, entre otros), conjunto de actos programados, con especial atención a los de inauguración y clausura, y cualesquiera otras cuestiones relacionadas con el mismo.
- b) Proporcionar a sus clientes los locales donde vaya a celebrarse el congreso.
- c) Establecer un plan general de todas las fases de la organización del congreso y, en su caso, un plan de marketing.
- d) Preparar campañas de promoción del congreso, incluyendo el diseño, edición y distribución del material promocional.
- e) Seleccionar y contratar a los proveedores de bienes y servicios necesarios para el desarrollo del congreso: equipo técnico de medios audiovisuales, azafatas, guías de turismo, personal técnico y auxiliar, entre otros.
- f) Supervisar y coordinar el desarrollo de los distintos actos programados, incluyendo el registro y acreditación de los participantes –en coordinación con la agencia o agencias de viajes que, en su caso, presten sus servicios–, la entrega de documentación, la distribución de las salas en función de la asistencia

efectiva a cada acto, el establecimiento de un sistema claro de letreros direccionales y cuantas otras tareas resulten necesarias para la atención adecuada a los participantes en el congreso.

g) Organizar los diferentes actos protocolarios del congreso, en especial los de inauguración y clausura, y supervisar su desarrollo.

h) Organizar los diferentes actos sociales, actos de promoción, ruedas de prensa y otras actividades relacionadas con el congreso, y supervisar su desarrollo.

i) Tramitar las autorizaciones administrativas cuya obtención sea necesaria para el desarrollo del congreso.

j) Aquellas otras funciones de asesoramiento, planificación, organización, dirección y control de congresos que hayan asumido por contrato.

Finalmente, como es obvio, estas empresas no podrán prestar los servicios reservados en exclusiva a las agencias de viaje salvo que, huelga decirlo, se hayan constituido como tales y lo hayan comunicado al órgano autonómico competente en la forma prevista para aquellas.

4.1. Anexo

Anexo I

Legislación sobre organizadores profesionales de congresos (OPC)

1. Autonómica

1.1. Andalucía: el art. 28.1.f) de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

1.2. Islas Canarias: los arts. 51.1.d) y 54 de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias, modificada por las leyes 2/2013, de 29 de mayo, 4/2012, de 25 de junio, 14/2009, de 30 de diciembre y 6/2009, de 6 de mayo.

1.3. Cantabria: el art. 15.3.b) de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Turismo de Cantabria, modificada por las leyes 5/2011, de 29 de diciembre y 11/2010, de 23 de diciembre.

1.4. Castilla y León: el art. 66.2.d) y e) de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Normas Reguladoras del Turismo de Castilla y León, modificada por la Ley 1/2012, de 28 de febrero y por la Resolución de 18 de octubre de 2011.

1.5. Cataluña: el art. 60 de la Ley 13/2002, de 21 de junio, de Turismo de Cataluña, modificada por la Ley 9/2011, de 29 de diciembre y por el Decreto Legislativo 3/2010, de 5 de octubre.

1.6. Ceuta: el art. 199.1 y 2.d) del Decreto de 30 de noviembre de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de Turismo de la Ciudad Autónoma de Ceuta.

1.7. Extremadura: los arts. 77.1.c) y 81 de la Ley 2/2011, de 31 de enero, de Desarrollo y Modernización del Turismo de Extremadura, modificada por el Decreto-Ley 1/2012, de 25 de junio.

1.8. Galicia: los arts. 88.1.f) y 92.2.b) de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, de Normas Reguladoras del Turismo de Galicia.

1.9. Comunidad de Madrid: los arts. 42.c) y 47.c) de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid, modificada por la Ley 8/2009, de 21 de diciembre.

1.10. Región de Murcia: el Decreto 280/2007, de 3 de agosto, que regula los organizadores de congresos de la Región de Murcia, modificado por el Decreto 37/2011, de 8 de abril; y el art. 37.d) de la Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de Normas Reguladoras del Turismo de la Región de Murcia, modificada por la Ley 12/2009, de 11 de diciembre.

1.11. Navarra: el art. 25.2.d) de la Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo de Navarra, modificada por la Ley Foral 6/2010, de 6 de abril.

1.12. La Rioja: los arts. 200 a 205 y 236.f) del Decreto 14/2011, de 4 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, modificado por el Decreto 15/2013, de 10 de mayo; y los arts. 22 y 29.1.c) de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja.

5. El turismo activo

5.1. Introducción

El agotamiento del modelo tradicional de turismo de masas y la aparición de unos clientes cada vez más exigentes que no basan su elección únicamente en el alojamiento ha dado lugar a la proliferación de formas alternativas de turismo que ponen su acento en la práctica de ciertas actividades al aire libre, que convierten a los turistas en sujetos activos y les permiten, a la vez que disfrutan del ocio, practicar actividades en la naturaleza, conocer los atractivos naturales de distintas regiones y experimentar nuevas sensaciones.

Descenso en kayak



Esta situación ha dado lugar al desarrollo de una amplia oferta de servicios turísticos integrantes del llamado turismo activo, deportivo o de aventura.

De entre las distintas expresiones usadas para hacer referencia a este fenómeno, la primera de ellas (turismo activo) es la que ha hecho más fortuna, y es precisamente la utilizada por el legislador autonómico (así Castilla-La Mancha, Cataluña, La Rioja, Murcia, Navarra o Andalucía). No obstante, no resulta fácil definir lo que se entiende por tal.

En una primera aproximación, puede configurarse como aquel que se caracteriza por la práctica de actividades de aventura, recreativas y de esparcimiento al aire libre, que se sirve de los recursos que ofrece la naturaleza y que implican un cierto factor de riesgo, un cierto grado de esfuerzo físico o destreza.

Medio de ejecución

En función del medio donde se desarrolle, puede tratarse de actividades acuáticas (por ejemplo, buceo, descenso en bote, motos acuáticas, piragüismo), terrestres (por ejemplo,

escalada, espeleología, senderismo), aéreas (por ejemplo, vuelo con ultraligero, paracaidismo, vuelo libre).

De esta definición resultan las características siguientes:

1) Se desarrolla, principalmente, en la naturaleza. No obstante, no significa que deba suceder así necesariamente y pueden englobarse en este concepto ciertas actividades que tienen lugar en el medio urbano (así en zonas costeras es habitual el windsurf o kitesurf) o incluso dentro de la propia ciudad (puenting). Por lo tanto, es la actividad y no el lugar lo que determina la existencia de este servicio turístico. Esta matización permite singularizar el turismo activo frente al rural, en el que la zona donde se desarrolla es un elemento esencial para su caracterización. Por lo demás, el dato de que el turismo activo tenga lugar –normalmente– en la naturaleza obliga a las empresas a adoptar una serie de precauciones para evitar todo posible daño o deterioro medioambiental, y a la necesaria intervención administrativa que garantice su práctica sostenible.

2) En segundo lugar, supone la práctica de alguna actividad (de ahí que se hable de turismo activo) que implique esfuerzo físico (aventura, deportiva, recreativa, entre otros). Precisamente, la identificación de las actividades que puedan englobarse en el mismo no es homogénea en todas las comunidades autónomas, así, por ejemplo, Andalucía contiene una enumeración cerrada –lo que ha planteado importantes problemas– frente al resto de las comunidades autónomas, en las que se suele contener una enumeración abierta de carácter meramente orientativo, lo que parece más adecuado.

3) Dicha actividad implica cierto esfuerzo físico o cierto riesgo, lo que ha llevado al legislador a extremar los requisitos exigibles a las empresas que ofrezcan actividades de ese tipo a fin de garantizar la seguridad de los usuarios.

5.2. Grupo normativo

La normativa sobre el turismo activo es relativamente reciente, si bien no todas las comunidades autónomas disponen de una disposición específica. Si bien la mayoría se dotan de una norma reglamentaria concreta (Andalucía), otras se limitan a mencionarlo en sus leyes de turismo bien de forma expresa (Extremadura) o bien incluido en otras actividades complementarias o empresas (País Vasco).

Turismo activo y turismo pasivo

Frente al turismo activo se puede hablar de un turismo pasivo, como el de balneario o el de sol y playa.

5.3. Las empresas de turismo activo

Las empresas de turismo activo pueden definirse como aquellas dedicadas a proporcionar, de manera habitual y profesional, mediante precio, actividades turísticas de recreo, deportivas y de aventura que se practican sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la propia naturaleza en el medio en el que se desarrollan, sea este aéreo, terrestre de superficie, subterráneo o acuático, y a las que es inherente el factor riesgo o cierto grado de destreza para su práctica.

Observación

Se excluyen de la normativa de turismo activo la actividad desarrollada por asociaciones, federaciones, clubes deportivos, entre otros, cuando se destine en exclusiva a sus asociados.

Estas empresas, que actúan como catalizadoras de una parte importante de los visitantes de las diversas regiones españolas, deben disponer de una regulación en la que se asegure la calidad del servicio, la seguridad de los usuarios y la protección del medio ambiente a la vez que se garantice su uso sostenible. Tales requisitos (con alguna matización según la comunidad autónoma de la que se trate) son, en líneas generales, los siguientes:

1) Presentación de una declaración responsable. Tras la incorporación de la Directiva de servicios, se suprime la necesidad de autorización previa, de manera que la mayoría de las disposiciones autonómicas solo exigen presentar al órgano autonómico competente una declaración responsable a los efectos que establece el artículo 71 bis de la LRJPAC. Ahora bien, como se ha dicho, no todas las comunidades autónomas disponen de una regulación específica del turismo activo y, entre las que la tienen, la adaptación a la Directiva de servicios no es unánime, pero, aun siendo así, debe entenderse que, pese a no haberse llevado a cabo tal adaptación, los requisitos para que puedan ejercer su actividad deben interpretarse de conformidad con lo dispuesto en la citada directiva.

Observación

Tened en cuenta que, tras la Directiva de servicios, se suprime la necesidad de autorización previa y basta con presentar una declaración responsable a la que, en algunos casos, deberá acompañarse una comunicación previa.

Por lo demás, la supresión de la autorización de inicio de actividad no obsta para que, en el desarrollo de su actividad, la empresa deba solicitar las autorizaciones o presentar las comunicaciones previstas en la normativa sectorial (por ejemplo la de protección de los espacios naturales protegidos cuando la actividad se desarrolle en uno de estos espacios singulares; legislación forestal, de protección de los animales –cuando estos se emplean en la actividad en cuestión–, entre otros).

2) Inscripción en el registro de turismo antes del inicio de la actividad. Para que pueda practicarse dicha inscripción, deberán acreditarse una serie de requisitos que varían según la comunidad autónoma de la que se trate, de modo que en alguna de ellas no se exigen todos en el momento de la inscripción (Andalucía) o se aumenta el número de los requeridos.

Actividad con riesgo

Cuando la actividad que se vaya a practicar revista un riesgo especial, la empresa deberá informar por escrito de esta circunstancia a los usuarios, de lo que se dejará la oportuna

constancia. En cualquier caso, los usuarios deben conocer cómo se va a desarrollar la actividad prevista, su duración, la dureza el riesgo, las condiciones de manejo del equipo y material, las medidas de seguridad o cualquier otra cuestión relevante para su desarrollo.

Hecha dicha observación, los que suelen exigirse, con las matizaciones apuntadas, son los siguientes:

- 3) Disponer de la correspondiente licencia municipal.
- 4) Constituir y mantener en permanente vigencia un seguro de responsabilidad civil que cubra todos los perjuicios que se puedan derivar de posibles daños, incluyendo los personales, materiales y económicos, como consecuencia del ejercicio de las actividades propias de la empresa, que quedarán debidamente especificadas en la póliza.
- 5) Suscribir un seguro de accidentes.
- 6) Contar con una dirección técnica.
- 7) Contar entre su personal con técnicos o monitores con conocimientos específicos o adecuados en función de la actividad de la que se trate.
- 8) En algunos casos, deberá adjuntarse, además, la memoria y relación de actividades que se ofrecen, el listado del personal dependiente de la empresa, el lugar o zona en el que pretenden desarrollar sus actividades, la copia de los títulos o certificaciones de los responsables de la actividad, la copia del inventario de los equipos o material, el protocolo de actuación en caso de accidentes o la copia del alta del impuesto de actividades económicas y, en caso de utilizar vehículo para las actividades, copia del seguro, del permiso de circulación y tarjeta de características (Aragón), en otros casos (Andalucía) dichos requisitos deben acreditarse con posterioridad a la inscripción y antes del inicio de la actividad.

La falta de inscripción determina la calificación de la actividad como clandestina.

Finalmente, teniendo en cuenta que se pueden producir daños o accidentes que pueden causarse durante el ejercicio de la actividad, las empresas están obligadas a adoptar una serie de medidas adicionales a fin de minimizarlos, tales como disponer de planes de emergencia y de evacuación en caso de accidente o dotar a los monitores de medios de comunicación y de un botiquín de primeros auxilios.

5.4. Anexo

Anexo I

Legislación en materia de turismo activo

1. Estatal

Resolución de 18 de enero de 2005, de la Dirección General de Desarrollo Industrial, por la que se autoriza a la Asociación Española de Normalización y Certificación, para asumir funciones de normalización en el ámbito de los servicios de esparcimientos, ocio y turismo activo.

2. Autonómica

2.1. Andalucía: Decreto 20/2002, de 29 de enero, de turismo rural y activo (modificado por los decretos 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros; 35/2008, de 5 de febrero, de organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía, y 80/2010, de 30 de marzo, de simplificación de trámites administrativos y modificación de varios decretos para su adaptación al Decreto Ley 3/2009, de 22 de diciembre, que modifica varias leyes para la transposición en Andalucía de la Directiva de servicios; asimismo, debe tenerse en cuenta la Orden de 20 de marzo de 2003, que establece obligaciones y condiciones medioambientales para la práctica de actividades de turismo activo y los artículos 28 d), 37 e) y 39 de la Ley 13/2011, del Turismo de Andalucía.

2.2. Aragón: Decreto 55/2008, de 1 de abril, que aprueba el Reglamento de las empresas de turismo activo (modificado por el Decreto 247/2008, de 23 de diciembre); y los artículos 13.2.f), 26.1.b), 26.2, 34.e), 57 y 58 del Decreto Legislativo 1/2013, de 2 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Turismo de Aragón.

2.3. Asturias: Decreto 92/2002, de 11 de julio, de Turismo Activo (el anexo I del Decreto 92/2002, de 11 de junio, añade nuevas actividades, anexo que, a su vez, se modifica por la Resolución de 19 de junio de 2008); el Decreto 59/1998, de 9 de octubre, de Ordenación del Senderismo en el Principado de Asturias; la Resolución de 18 de noviembre de 1998, de desarrollo del Decreto 59/1998, de 9 de octubre, y los artículos 24 d) y 53 de la Ley 7/2001, de 22 de junio, de Turismo en el Principado de Asturias, modificada por la Ley 10/2010, de 17 de diciembre.

2.4. Islas Baleares: el Decreto 13/2011, de 25 de febrero, que establece las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios turísticos, la regulación de la declaración responsable y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística y los artículos 60 a 62 de la Ley 8/2012, de 19 de julio, de Turismo de las Islas Baleares.

2.5. Canarias: artículos 51 c) y 54 d) de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación y Promoción del Turismo en Canarias (modificada por las leyes 4/2012, de 25 de junio, 14/2009, de 30 de diciembre, y 6/2009, de 6 de mayo).

2.6. Cantabria: Decreto 83/2010, de 25 de noviembre, de Alojamientos Turísticos en el Medio Rural; artículos 4.2 y 15.3 f) de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, del Turismo de Cantabria (modificada por las leyes 5/2011, de 29 de diciembre, y 11/2010, de 23 de diciembre).

2.7. Castilla-La Mancha: Decreto 77/2005, de 28 de junio, de Ordenación de las Empresas de Turismo Activo; artículos 3 a), 8 d), 19 y disposición final tercera de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha, modificada por la Ley 7/2009, de 17 de diciembre.

2.8. Castilla y León: Decreto 96/2007, de 27 de septiembre, de ordenación de las empresas de turismo activo (desarrollado por la Orden CYT de 15 de noviembre de 2007) y los artículos 2.2 c), 21.1, 23.1, 26.1, 28.1, 45 a 47, 82 i), 86.2 c) y 90.1 c) de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Normas Reguladoras del Turismo de Castilla y León (modificada por la Ley 1/2012, de 28 de febrero) y la Resolución de 18 de octubre de 2011.

2.9. Cataluña: Decreto 56/2003, de 4 de febrero, que regula las actividades físico-deportivas en el medio natural (modificado por los decretos 106/2008, de 6 de mayo, de Medidas para la Eliminación de Trámites y Simplificación de Procedimientos para Facilitar la Actividad Económica; 321/2011, de 10 de abril, que deroga varias disposiciones reglamentarias referidas a las materias de competencia del Departamento de Empresas y Empleo y por la Ley 3/2008, de 23 de abril, de las Profesiones del Deporte, en lo que se oponga a ella); la Orden PRE 361/2004, de 6 de octubre, modifica el catálogo de actividades físico-deportivas en el medio natural y el artículo 62 de la Ley 13/2002, de 21 de junio, de Turismo de Cataluña, modificada por la Ley 9/2011, de 29 de diciembre, y por el Decreto Legislativo 3/2010, de 5 de octubre, modificada por la Ley 9/2011 y por el Decreto Legislativo 3/2010.

2.10. Ceuta: los artículos 199 a 214, la DT8ª y las DA 1ª y 2ª del Decreto de 30 de noviembre de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de Turismo de la Ciudad Autónoma de Ceuta.

2.11. Extremadura: artículo 82 de la Ley 2/2011, de 31 de enero, de Modernización del Turismo en Extremadura, modificado su art. 50 por el Decreto Ley 1/2012, de 25 de junio.

2.12. Galicia: Decreto 42/2001, de 1 de febrero, que refunde la normativa en materia de agencias de viaje, guías de turismo y turismo activo; y los artículos 53.1 c) 88.1 c) y 94 a), e i) de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, de Normas Reguladoras del Turismo de Galicia.

2.13. Comunidad de Madrid: artículos 35 y 47.1 f) de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo (modificada por Ley 8/2009, de 21 de diciembre).

2.14. Melilla: el artículo 31.d) del Decreto 351/2010, de 19 de julio, de aprobación definitiva del Reglamento de Turismo de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2.15. Región de Murcia: Decreto 320/2007, de 19 de octubre, que regula las empresas de turismo activo (modificado por el Decreto 37/2011, que modifica varios decretos en materia de turismo para su adaptación a la Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia, tras su modificación por la Ley 12/2009, de 11 de diciembre, que modifica varias leyes para su adaptación a la Directiva de servicios); artículos 37 c) y d) de la Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia.

2.16. Navarra: Decreto Foral 288/2004, de 23 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Actividades de las Empresas Dedicadas a la Prestación de Servicios de Turismo Activo y Cultural (modificado por el Decreto Foral 10/2011, de 4 de febrero, de modificación de varios reglamentos en materia de turismo); artículo 28 de la Ley 7/2003, de Turismo de Navarra (modificada por la Ley Foral 6/2010, de 6 de abril).

2.19. País Vasco: artículos 23 y 37 de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Turismo del País Vasco, modificada por las leyes 16/2008 y 7/2012.

2.17. La Rioja: artículos 200.2 a) y 206 a 215 y 236 f) y 247.1 f) del Decreto 14/2011, de 4 de marzo, que aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, modificado por el Decreto 15/2013, de 10 de mayo; artículo 22.1 de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja (modificada por Ley 6/2009, de 15 de diciembre).

2.18. Valencia: Decreto 22/2012, de 27 de enero, de turismo activo y los artículos 3.Uno.5 y 5 d) de la Ley 3/1988, de 21 de mayo, de Promoción y Ordenación del Turismo en la Comunidad Valenciana (modificada por las leyes 12/2009 y 16/2003).

2.19. País Vasco: artículos 23 y 37 de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Turismo del País Vasco, modificada por las leyes 16/2008 y 7/2012.

Resumen

La **regulación de empresas de intermediación** corresponde, en la actualidad y en exclusiva, a las comunidades autónomas. De hecho, el Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, para dar cumplimiento a lo exigido por la Directiva de servicios, deroga expresamente el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, que regulaba el ejercicio de las agencias de viaje y su actividad, y pasa a encomendar dicha regulación a aquellas.

No obstante, aún existen algunas cuestiones que se reservan a la regulación estatal. Tal es el caso de los viajes combinados, cuya regulación se contiene en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y que se dicta basándose en las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme al artículo 149.1.6.^a y 8.^a de la Constitución española.

Su función consiste en la distribución e intermediación entre los prestatarios de servicios y los usuarios que los van a utilizar.

Por lo que se refiere a los requisitos que han de cumplir estas empresas para el ejercicio de su actividad, debe tenerse en cuenta que, como consecuencia de la transposición de la Directiva de servicios, la necesidad de autorización que debían obtener para poder iniciar su actividad de mediación se ha sustituido por el deber de presentar una declaración responsable.

No obstante, no debe olvidarse que dicha declaración responsable no exime de la obligación de obtener las autorizaciones administrativas que resulten preceptivas para el desarrollo de la actividad de mediación turística y, en su caso, la apertura y funcionamiento de los locales.

Las **centrales de reserva** ponen en contacto a los proveedores de servicios y las agencias de viajes sin poder ponerse en contacto con los clientes directamente. Las disposiciones autonómicas han tenido en cuenta esta figura. Pueden ser de dos tipos: dependientes o vinculadas (a hoteles, agencias de viajes, etc.) o independientes (no están vinculadas a ninguna empresa y pueden tratar con cualquier empresa con la que se haya asociado).

Las **empresas de restauración** tienen una gran tradición y presencia en nuestro país. Están reguladas, en cuanto a la reglamentación, en Aragón, Canarias, Cataluña, Castilla y León, Ceuta, Extremadura, Galicia, Melilla, Murcia, La Rioja y la Comunidad Valenciana. No serán empresas de restauración si sirven comidas o bebidas a particulares, si el carácter de sus servicios es gratuito, si dependen de un servicio de alojamiento, si sirven a domicilio, en medio de

Ved también

La enumeración de las disposiciones autonómicas sobre agencias de viajes se puede consultar en la web.

transportes públicos, a través de máquinas expendedoras o como oferta estrictamente comercial. Variarán de tipología según la comunidad autonómica. Los requisitos de apertura y funcionamiento serán los mismos que hemos ido apuntando, aunque cabría destacar el sometimiento a la reglamentación sobre sanidad e higiene para la elaboración, distribución y comercio de alimentos, conocida como de catering.

Por lo que se refiere a los **guías de turismo**, que pueden ser personas físicas o jurídicas, su normativización viene marcada por la sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 22 de marzo de 1994 sobre libre prestación de servicios por parte de estos profesionales; cuyas disposiciones han reglamentado las comunidades autónomas. Para ejercer de guía no se necesita una titulación profesional, sino un nombramiento oficial de carácter reglado, además de reunir una serie de requisitos personales, expedido por parte de la administración de la comunidad autónoma en la que vaya a trabajar. Se eximen de esta obligación, como hemos estudiado, los funcionarios, los docentes y los empleados de museos, archivos, etc. Una vez obtenido el nombramiento, el profesional que trabaje deberá inscribirse de oficio en el Registro correspondiente; habiéndose de notificar cualquier variación en su actividad. Hemos visto una serie de obligaciones que debe cumplir el guía, tales como cumplir las visitas en el tiempo concretado, informar con objetividad y amplitud, etc. También hemos considerado una serie de derechos: percibir la correspondiente remuneración o el acceso gratuito a lugares históricos, artísticos, etc. El incumplimiento de alguna de sus obligaciones dará lugar a responsabilidad administrativa.

Respecto a las **oficinas de información turística** hay que indicar que son aquellas instituciones que tienen por objeto la atención personalizada al turista mediante la prestación de servicios de información a la vez que desempeñan una función de promoción del turismo. En esta actividad, es fundamental la calidad en el servicio que viene dada por las personas que lo prestan y en especial por su formación y cualificación.

Los **OPC** pueden definirse como aquellas empresas de mediación turística cuya función consiste en prestar servicios de consultoría, planificación, organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros actos de naturaleza análoga, ya sea de manera directa o a través de terceros.

Como ocurre con las centrales de reserva, no existe legislación estatal relativa a los OPC, lo que es consecuencia de la competencia autonómica exclusiva en materia de turismo. Su regulación se contiene normalmente en la misma norma en la que se aborda el régimen de las agencias de viaje y las centrales de reserva y son comunes los requisitos requeridos para su funcionamiento con alguna pequeña matización.

Por último, las **empresas de turismo activo** pueden definirse como aquellas dedicadas a proporcionar, de modo habitual y profesional, mediante precio, actividades turísticas de recreo, deportivas y de aventura que se practican sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la propia naturaleza en el medio en el que se desarrollan, sea este aéreo, terrestre de superficie, subterráneo o acuático, y a las que es inherente el factor riesgo o cierto grado de destreza para su práctica.

Ejercicios de autoevaluación

1. Las empresas de intermediación turística...

- a) requieren de la previa obtención de un título-licencia.
- b) tienen como función principal el asesoramiento a los usuarios turísticos.
- c) son las denominadas popularmente agencias de viaje.

2. Las centrales de reservas...

- a) pertenecen a las agencias de viaje mayoristas.
- b) hacen la función intermediadora de poner en contacto al prestador final del servicio turístico con el usuario.
- c) no pueden prestar sus servicios directamente a los usuarios turísticos.

3. Quedan fuera del ámbito de las normas turísticas...

- a) las empresas que presten el servicio de restauración a domicilio.
- b) las empresas que presten el servicio de restauración en el medio rural.
- c) todos los establecimientos que presten el servicio de restauración y cualquiera que sea su circunstancia, están regulados por la normativa turística.

4. Las empresas de restauración...

- a) no pueden hacer la reclasificación.
- b) se clasifican en restaurantes, cafeterías y bares.
- c) por lo general están obligadas a facturar los servicios prestados.

5. Los guías de turismo...

- a) son los únicos autorizados para realizar las funciones relacionadas con la información turística.
- b) tienen su normativa adaptada a una sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas sobre la libre prestación de servicios.
- c) deben ser diplomados en Turismo y hablar correctamente inglés.

6. Para ser guía de turismo se requiere poseer...

- a) la habilitación.
- b) la habilitación e inscribirse en el Registro de Turismo.
- c) la habilitación y contratar un seguro de responsabilidad civil.

7. Las Oficinas de Información Turística son...

- a) aquellos establecimientos turísticos abiertos al público prestan un servicio turístico consistente en facilitar al usuario orientación, asistencia e información turística mediante precio
- b) aquellos establecimientos turísticos abiertos al público que, con carácter habitual, prestan un servicio turístico consistente en facilitar al usuario orientación, asistencia e información turística de forma gratuita
- c) aquellos establecimientos turísticos abiertos al público cuya función es intermediar entre las empresas turísticas y los usuarios.

8. Las empresas de organización de congresos son...

- a) aquellos establecimientos turísticos abiertos al público que prestan un servicio turístico consistente en facilitar al usuario orientación, asistencia e información turística mediante precio.
- b) aquellos establecimientos turísticos abiertos al público que, con carácter habitual, prestan un servicio turístico consistente en facilitar al usuario orientación, asistencia e información turística de manera gratuita.
- c) aquellas empresas de mediación turística cuya función consiste en prestar servicios de consultoría, planificación, organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros actos de naturaleza análoga, ya sea directamente o a través de terceros.

9. Las empresas de turismo activo o deportivo son...

- a) aquellas dedicadas a proporcionar, de manera habitual y profesional, mediante precio, actividades turísticas de recreo, deportivas y de aventura que se practican sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la propia naturaleza en el medio en el que se desarrollan,

sea este aéreo, terrestre de superficie, subterráneo o acuático, y a las que es inherente el factor riesgo o cierto grado de destreza para su práctica.

b) aquellos establecimientos turísticos abiertos al público que, con carácter habitual, prestan un servicio turístico consistente en facilitar al usuario orientación, asistencia e información turística de manera gratuita.

c) aquellas empresas de mediación turística cuya función consiste en prestar servicios de consultoría, planificación, organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros actos de naturaleza análoga, ya sea directamente o a través de terceros.

Solucionario

1. a); 2. c); 3. a); 4. c); 5. b); 6. b); 7. b); 8. a); 9. a).

Bibliografía

- Albert Piñole, I.** (2001). *Gestión y técnicas de agencias de viajes*. Madrid: Síntesis.
- Ceballos Martín, M.ª M.; Pérez Guerra, R.** (2014). *Código de turismo* (4.ª ed.). Cizur Menor, Navarra: Thomson-Aranzadi.
- Corchero Pérez, M.** (2007). *Las oficinas de turismo*. Cizur Menor, Navarra: Thomson-Aranzadi.
- Cruz Ladera, M.** (1999). "El régimen jurídico de los viajes combinados". *Revista Aragonesa de Administración Pública*.
- De la Haza, P.** (1997). *El contrato del viaje combinado*. Madrid: Marcial Pons.
- Fernández Ramos, S.** (2008). "Régimen general de los servicios, establecimientos y empresas turísticas. La información turística. Los establecimientos de restauración". En: VV. AA. *Estudios sobre el Derecho andaluz del turismo*. Sevilla: Junta de Andalucía, Consejería de Turismo y Deporte (págs. 223-283).
- Ferrer Tapia, B.** (2004). "Concreción de la responsabilidad en los viajes combinados". *Aranzadi Civil*. (Parte Estudio núm. 21/2003, referencia Aranzadi: BIB 2004\96).
- Gómez Calle, E.** (1998). *El contrato de viaje combinado*. Madrid: Civitas.
- Martínez Espín, P.** (1996). "La Jurisprudencia relativa al contrato de viaje organizado por agencia". *Aranzadi Civil* (vol. II, pág. 109 y ss., referencia Aranzadi: BIB 1996\107).
- Navas Navarro, S.** (1998). *Catering: sus formas contractuales*. Valencia: Tirant lo Blanc.
- Pérez Guerra, R.** (coord.) (2003). *Derecho de las empresas y actividades turísticas*. Barcelona: Fundación UOC/Planeta.
- Razquín Lizanaga, M.** (1999). "El marco jurídico de la restauración". *Revista Aragonesa de Administración Pública*.
- Recalde Castells, A.** (2000). "Las agencias de viajes". *Lecciones de Derecho del Turismo*. Valencia: Tirant lo Blanc.
- Roca Roca, E., Ceballos Martín, M.ª M.; Pérez Guerra, R.** (1998). *La regulación jurídica del turismo en España*. Almería: Universidad de Almería.
- Sanz Domínguez, C.** (2008). "La intermediación turística". En: VV. AA. *Estudios sobre el derecho andaluz del turismo* (págs. 351- 392). Sevilla: Junta de Andalucía, Consejería de Turismo y Deporte.
- Suay Rincón, J.; Rodríguez González, M. P.** (2000). "Régimen jurídico-administrativo de las agencias de viajes: una visión comparada de la normativa específica en materia de turismo". En: II Congreso de Turismo, Universidad y Empresa. Valencia: Tirant lo Blanc.
- Tur Faúndez, M. N.** (1996). "El contrato de viaje combinado: notas sobre la Ley 21/1995, de 6 de julio, de regulación de los viajes combinados". *Aranzadi Civil* (vol. I, pág. 209 y ss., referencia Aranzadi BIB 1996\168).