

Empreses turístiques (II)

Intermediació, informació i restauració

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

PID_00147422



Universitat Oberta
de Catalunya

www.uoc.edu

Índex

Introducció	5
Objectius	6
1. La intermediació turística: la intermediació i les centrals de reserva	7
1.1. Grup normatiu	7
1.2. Concepte	7
1.3. Característiques	7
1.4. Funcions	10
1.5. Classes	11
1.6. L'activitat de les agències de viatges	11
1.6.1. El contracte de viatge combinat	12
1.6.2. El contracte de serveis solts	12
1.7. Les centrals de reserva	13
2. Les empreses de restauració turística	17
2.1. Situació actual i grup normatiu	17
2.2. Concepte	17
2.3. Classificació	18
2.4. Requisits per a exercir l'activitat	21
2.5. Obligacions del titular	23
2.6. Característiques particulars	23
3. La informació turística: els guies de turisme i les oficines d'informació turística	28
3.1. Concepte	28
3.2. Grup normatiu	28
3.3. Adquisició de la condició de guia de turisme	29
3.4. Requisits per a poder concórrer a les proves d'habilitació	29
3.5. La inscripció en el registre	30
3.6. La prova de la qualitat de guia de turisme	30
3.7. Contingut: drets i obligacions	30
3.8. Infraccions i sancions	31
3.9. Les oficines d'informació turística	31
Resum	35
Exercicis d'autoavaluació	37
Solucionari	38

Bibliografia..... 39

Introducció

En aquest segon mòdul incidirem en el coneixement de les empreses que fan possible l'activitat turística com a intermediàries. Ens centrarem, bàsicament, en les agències de viatges i les centrals de reserva, les empreses de restauració i les d'informació (guies turístics). En veurem les funcions, les característiques i els requisits d'exercici.

Objectius

Els objectius que s'han d'assolir amb aquest mòdul didàctic són els següents:

- 1.** Identificar les funcions de cada empresa determinada.
- 2.** Concretar totes les fases de funcionament del sector turístic.

1. La intermediació turística: la intermediació i les centrals de reserva

1.1. Grup normatiu

La regulació de les agències de viatges es conté:

En l'àmbit estatal, en el **Reial decret 271/1988, de 25 de març**, mitjançant el qual es regula l'exercici de l'activitat. Aquest reglament es desenvolupa per l'**Ordre de 14 d'abril** d'aquest mateix any. Per la seva banda, **gairebé totes les comunitats autònomes** han dictat disposicions reglamentàries sobre la matèria que, en línies generals, segueixen el que disposa la normativa estatal, cosa que proporciona una gran homogeneïtat a la normativa. Hem de tenir en compte, a més, les disposicions recollides en matèria d'empreses turístiques en les diferents lleis de turisme autonòmiques.

Vegeu també

L'enumeració de les disposicions autonòmiques sobre agències de viatges es pot consultar en el web (en l'annex I).

1.2. Concepte

L'increment del nombre de turistes va fer que, ja al segle XIX, alguns empresaris creessin empreses encarregades de facilitar les coses als viatgers actuant com a intermediàries entre ells i les empreses de transport i allotjament. Aquestes empreses són les anomenades **agències de viatges**.

Podem definir com a empreses d'intermediació turística les empreses que, amb l'autorització corresponent, es dediquen de manera professional, amb finalitat de lucre i de manera exclusiva, a l'exercici d'activitats d'organització i/o mediació de serveis turístics, en la prestació dels quals poden utilitzar mitjans propis.

1.3. Característiques

De la definició que hem exposat en resulten **aquests caràcters** de les agències de viatges:

- S'inclouen –juntament amb les d'allotjament i restauració– dins de la categoria d'**empreses turístiques**, com a empreses en què la consecució d'un benefici és consubstancial a la seva existència.
- Tenen la funció de **distribuir i mitjançar** entre els prestataris de serveis i els usuaris que els utilitzaran, i **assessorar** aquests últims funció que, en un futur no gaire llunyà, garantirà la pervivència d'aquestes agències, a causa del paper preponderant que cada dia més adquireix Internet. Juntament amb les agències de viatges hi ha altres empreses d'intermediació turística, com les centrals **de reserves**, a les quals ens referirem més endavant.
- L'exercici de la seva activitat requereix l'obtenció prèvia d'una **autorització administrativa** que, en aquest cas, s'anomena **títol·licència o títol·habilitació**, i l'atorgament de la qual correspon a l'administració turística del lloc on l'agència tingui la seu o el domicili legal, a més de la **inscripció** en el registre d'empreses turístiques.
- L'**autorització** s'ha de sol·licitar per qualsevol dels mitjans previstos en la **Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú**, a la qual s'ha d'adjuntar la documentació que es preveu en l'article 5 de l'Ordre de 14 d'abril de 1988. Un cop l'administració turística competent ha concedit el títol·licència, el **pot revocar** si l'agència incompleix les seves obligacions o si canvien les circumstàncies que en van motivar l'atorgament. Un cop obtingut el títol·licència, si l'agència té intenció d'obrir altres sucursals, ha de sol·licitar una nova autorització per a cada una.

L'exercici d'activitat sense l'autorització pertinent representa una infracció que serà motiu de la sanció corresponent.

- Perquè l'administració atorgui el títol·licència, les agències han de complir els requisits següents:
 - **Desemborsament d'un capital mínim.** Si l'agència s'estableix adoptant la forma de societat anònima o limitada, s'ha de dipositar el capital mínim que s'exigeix en la Llei de societats anònimes i en la Llei de societats de responsabilitat limitada. Això no obstant, la legislació estatal i, de vegades, l'autonòmica, eleven el capital mínim exigít per la normativa estatal, cosa que planteja problemes jurídics.

Sobre la **forma de constitució** de l'agència, cal destacar que mentre en algunes comunitats autònomes (Galícia, les Balears, la Rioja, Madrid, Castella i Lleó o València) es permet qualsevol forma (raó per la qual pot ser titular d'una agència qualsevol persona física o jurídica el domicili o seu social de la qual sigui a la comunitat autònoma), n'hi ha d'altres (com ara les Canàries, Múrcia, Navarra, Cantàbria, Catalunya, Aragó, Astúries o Castella - la Manxa) en què

El luxe del no guany

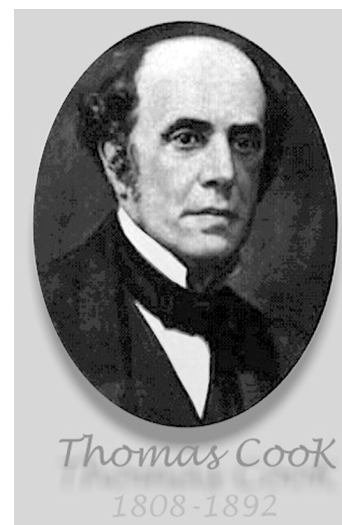
Només es poden permetre el luxe de no pretendre tenir guanys determinats organismes dependents de les administracions públiques, les funcions dels quals solen ser promocionals o de foment de les bondats de la regió o província on s'ubiquen.

STS de 29 d'abril de 1997

La STS de 29 d'abril de 1997 va declarar contràries a dret les disposicions contingudes del Reglament sobre agències de viatges de la Comunitat de Madrid, en les quals s'exigia l'aportació d'un capital superior al previst en les lleis estatals, en entendre que una disposició reglamentària no podia modificar el que es preveia en una llei mercantil.

s'exigeix una determinada forma jurídica (la de societat anònima o societat limitada). Aquesta diferent regulació es pot considerar contrària a la **llibertat d'empresa i la unitat de mercat** que es garanteixen en la Constitució.

- Abans de començar a funcionar, l'agència ha d'establir preceptivament una **fiança o garantia** amb la qual s'assegurarà el compliment de les obligacions que es contraguin a causa dels serveis que es prestin als clients. La quantia varia segons el tipus d'agència (majorista, minorista o majorista-minorista) de què es tracti.
- També ha de subscriure i mantenir una **pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil** amb la qual es cobreixin tots els tipus de danys materials, corporals i altres perjudicis derivats de l'activitat.
- L'atorgament del títol-licència exigeix que es dugui a terme, prèviament a l'atorgament, un **estudi de viabilitat econòmica** de l'empresa projectada.
- Un cop obtingut el títol-licència, en el termini d'un mes l'agència s'ha de donar d'alta en l'**impost d'activitats econòmiques** (l'àmbit d'aplicació del qual és molt reduït actualment) i tenir a disposició del públic els **fulls de reclamacions** corresponents.
- En el termini d'un any ha de presentar la documentació que acrediti que li ha estat atorgat el **nom comercial i el rètol de l'establiment**, que serviran per a individualitzar-la d'altres agències i en facilitaran la identificació als clients.
- Finalment, cal assenyalar que les agències de viatges exerceixen l'activitat **professionalment i amb caràcter exclusiu**, de manera que la denominació d'"agència de viatges" es reserva als qui prestin els serveis d'intermediació que els són propis. El fet que algú dugui a terme les activitats de les agències sense tenir el títol corresponent es considera **intrusisme professional** i es castiga amb la sanció corresponent. Això no obstant, les comunitats autònomes preveuen algunes excepcions en el cas d'entitats o organismes que compleixin certs requisits (que actuïn sense finalitat de lucre, que l'oferta s'adreci només als clients i no al públic en general, que no es publiciti, que es facin ocasionalment, etc.).



Thomas Cook se sol considerar el pare de les agències de viatges modernes.

1.4. Funcions

Com hem avançat, les funcions de les agències cada cop s'orienten més a l'**assessorament dels clients** en l'organització de viatges. Dins d'aquesta tasca d'assessorament, l'agència duu a terme una tasca d'intermediació entre els qui oferiran aquests serveis (prestataris o proveïdors) i els usuaris finals dels serveis.

Els **fins típics i propis** de les agències de viatges són:

- La mediació en la venda de bitllets o reserva de plaça en tot tipus de mitjans de transport.
- L'organització i la venda dels anomenats *viatges combinats*.
- L'actuació com a representants d'altres agències nacionals o estrangeres per a la prestació de qualsevol dels serveis que els són propis en el seu nom i a la seva clientela.

Sens perjudici dels anteriors, **poden** (de manera optativa) oferir als clients els serveis següents:

- Informació turística i difusió de material de propaganda.
- Canvi de divises i venda i canvi de xecs de viatge.
- Expedició i transferència d'equipatges per qualsevol mitjà de transport.
- Formalització de pòlisses d'assegurança turística, de pèrdues o deteriorament d'equipatges, i altres que cobreixin els riscos derivats dels viatges.
- Lloguer de cotxes i autocars amb conductor o sense.
- Reserva i adquisició d'entrades per a espectacles, museus, etc.
- Contractació de guies turístics, hostesses.
- Lloguer de material per a la pràctica del turisme esportiu.
- Etc.

Vegeu també

Per a entendre millor com funcionen les agències de viatges, al final d'aquest mòdul s'inclou un exemple de l'actuació d'una en una reserva (annex I).

1.5. Classes

Hi ha tres tipus d'agències de viatges:

a) Majoristes (o operadors turístics). Són les que, com indica el nom, es dediquen a elaborar, organitzar i contractar tota mena de serveis i paquets turístics (anomenats actualment *viatges combinats*) en **grans quantitats** (i, per tant, a preus més avantatjosos) per a oferir-los a les agències minoristes. No poden oferir els productes directament a l'usuari o consumidor.

b) Minoristes (detallistes o *retailer*). Són les empreses que, o bé comercialitzen el producte de les majoristes i el proporcionen directament a l'usuari o consumidor, o bé projecten, elaboren, organitzen i/o subministren tota mena de serveis i paquets turístics directament a l'usuari. No poden oferir els productes a altres agències. La seva funció principal és, per tant, actuar de **mitjancers** de serveis turístics solts o de paquets elaborats per agències majoristes, tot i que també poden produir els seus propis paquets. A més, és fonamental **l'assessorament als clients**.

c) Majoristes/minoristes (o mixtes). Són un tipus intermediari entre les dues anteriors, que en poden simultaniejar les activitats. Per tant, fan funcions d'assessorament del públic i també actuen com a mitjancers i productores de paquets, que poden vendre directament al consumidor o distribuir entre altres agències. El seu establiment exigeix la fiança més elevada (200.000 euros) i, generalment, són les que tenen una entitat empresarial més gran.

Les agències també es classifiquen –segons si es dediquen a "enviar" turistes (a altres llocs d'Espanya o a l'estranger), a "rebre" els qui vénen de fora o, al mateix temps, a enviar i rebre viatgers– en **emissores (*outgoing*)**, **receptores (*incoming*)** i **emissores-receptores**, respectivament.

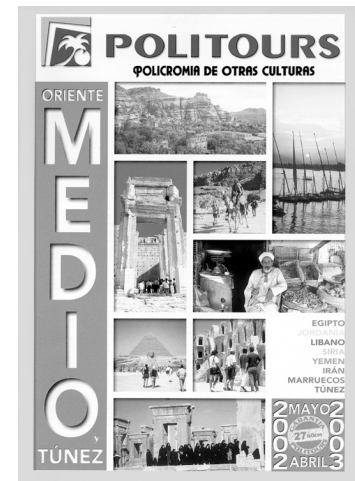
Finalment, segons el sector d'activitat en què se centrin podem parlar d'**agències especialitzades**, per exemple, en turisme de la tercera edat, d'idiomes, etc.

1.6. L'activitat de les agències de viatges

Aquestes empreses fan dos tipus principals de contractes:

a) De viatge combinat.

b) De serveis solts.



Agències de viatges majoristes

Com a exemple d'agències de viatges majoristes tenim:
Iberojet, Juliatours, Pullmantur, Tiempo Libre-Mundicolor, etc.

Agències majoristes/minoristes

Barceló, Marsans, Meliá, El Corte Inglés, Viajes Iberia o Wagon-Lits.

1.6.1. El contracte de viatge combinat

El seu règim jurídic s'inclou En el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

El podem definir com el contracte pel qual es contracta, per un preu global, sempre per una durada superior a les vint-i-quatre hores o una nit d'estada, una combinació d'almenys dos d'aquests serveis: transport, allotjament o altres serveis turístics no accessoris del transport o de l'allotjament i que representin una part significativa del viatge combinat.

D'aquesta definició en resulten aquests elements del viatge combinat:

- Preu global.
- Combinació prèvia de serveis per part de qui ofereix el viatge.
- Pluralitat de serveis turístics.
- Durada mínima de vint-i-quatre hores (o una nit d'estada).

Les parts d'aquest contracte són, d'una banda l'**organitzador** i de l'altra, el **client o usuari**.

La llei recull les obligacions i els drets dels uns i els altres. Aquí només destacarem que aquest contracte **s'ha de fer per escrit** i amb el contingut que detalla la llei (destí del viatge, mitjans de transport que s'utilitzaran, dates i hores de sortida i tornada, etc.), i que es permet al consumidor la possibilitat de **cedir la reserva a un tercer**, si ho comunica al detallista amb una antelació mínima de quinze dies (excepte si se'n pacta una d'inferior), i respon solidàriament, juntament amb el cessionari, del pagament del preu i d'altres despeses que se'n poguessin derivar.

Vegeu també

El text complet de la Llei 21/1995, de 6 de juliol, que regula els viatges combinats, està disponible en el web de l'assignatura.

1.6.2. El contracte de serveis solts

Es configura així el contracte en què, mitjançant una comissió, l'agència facilita de manera aïllada els elements d'un viatge o estada.

L'agència cobrarà al client el preu corresponent a cada servei i, si n'hi hagués, les despeses de gestió.

1.7. Les centrals de reserva

Les centrals de reserva són empreses d'intermediació turística, la funció de les quals consisteix a posar en contacte els proveïdors dels serveis i les agències de viatges, sense que puguin oferir els serveis directament als usuaris turístics ni rebre'n, per tant, cap contraprestació econòmica per la mediació.

Tot i que la intermediació que fan sol consistir en la reserva de qualsevol servei turístic (transport, allotjament, etc.), no hi ha cap inconvenient perquè puguin comercialitzar altres productes turístics, com entrades per a museus, espectacles, etc. Tanmateix, no poden comercialitzar viatges combinats, ja que el Text refós de la llei general de consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, exigeix la intervenció d'una agència de viatges.

La funció intermediadora de les centrals es pot exercir de dues maneres:

- **Posant en contacte el prestador final del servei (hotel, restaurant) i l'usuari**, sense intervenció –per tant– de cap agència de viatges, de manera que la central contractarà els serveis turístics en nom i per compte de l'usuari turístic. En aquest cas, la central de reserves rebrà una comissió del proveïdor per la tasca d'intermediació, però no podrà percebre cap prestació econòmica de l'usuari.
- **Sumant a la seva actuació la d'una agència de viatges**, cosa que succeeix quan l'agència s'adreça a la central per a fer una reserva en algun dels establiments associats o, a la inversa, quan és la central qui envia el client a l'agència.

En l'àmbit estatal no hi ha disposicions específiques relatives a les centrals de reserves. En canvi, les lleis de turisme de les comunitats autònomes sí que han previst aquesta figura de manera expressa o tàcita. En algunes comunitats autònomes, fins i tot s'han dictat normes relatives a les centrals (com és el cas d'Andalusia, en la qual el Decret 301/2002, de 17 de desembre, es refereix conjuntament a les agències de viatges i a les centrals de reserva).

La manca de previsions específiques ha fet que aquestes centrals hagin desenvolupat l'activitat a l'empara de diverses disposicions estatals pre i post constitucionals: si estaven vinculades a altres empreses turístiques es regien pel que disposava l'Ordre de 17 de gener de 1967, sobre ordenació d'apartaments, bungalous i altres allotjaments similars de caràcter turístic; o per la reglamentació de les agències de viatges (Reial decret 271/1988 i Ordre de 14 d'abril de 1988), si hi estaven vinculades.

Exemple de lleis de turisme

La Llei de turisme de la Comunitat de Madrid (article 9 d i e), la del País Basc (article 37), la de la Comunitat Valenciana (article 5 d).

De tot el que hem dit fins ara, es dedueix que hi ha **dos tipus** de centrals de reserva:

- Les **dependents o vinculades** a altres empreses turístiques (hotels, empreses de transport, agències de viatges, etc.).
- Les **independents**, que no depenen de cap empresa turística, de manera que mitjançant aquestes empreses es poden fer reserves amb qualsevol establiment turístic amb què la central hagi subscrit l'acord d'associació corresponent.

Annexos

Annex 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 son reservados a:

BRITISH AIRWAYS, Madrid	2 billetes Madrid-Londres-Madrid
AVIS, Madrid	Coche alquiler
CENTRAL DE RESERVAS SOL MELIÁ, Madrid	4 noches de hotel
ENGLAND TOURISM, LONDRES	Cena en restaurante Momo

BRITISH AIRWAYS, confirmará la reserva a la Agencia, con un localizador y cederá a la Agencia una comisión de un 10%. El precio de cada billete serán 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 serán 450 euros. A la agencia se le cede una comisión del 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 serán 60 euros por persona. (que serán pagadas directamente por el cliente). Los gastos de gestión y comunicación ascienden a 30 euros.

En total el cliente en total 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 ésta 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 aquélla:

- 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.

Annex II

Legislación sobre agencias de viaje y centrales de reservas

1. Estatal

- 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.
- Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades de las agencias de viajes.
- Orden de 14 de abril de 1988, corrección de errores de 20 de mayo, de las normas reguladoras de las agencias de viajes.

2. Autonómica

2.1. Andalucía: el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, sobre Agencias de viaje y centrales de reserva; la Orden de 21 de mayo de 1993, sobre determinación del Código identificativo de las agencias de viaje de Andalucía; y el art. 47 de la Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del turismo de Andalucía.

2.2. Aragón: el Decreto 51/1998, de 24 de febrero, en vigor en tanto no se oponga a lo dispuesto en la Ley 6/2003, de 27 de febrero, de Turismo de Aragón. Aprueba el Reglamento de las agencias de viaje; y art. 32. b) y los art. 44, 45, 46 y 47 de la Ley 6/2003, de 27 de febrero, de turismo de Aragón.

2.3. Asturias: Decreto 60/2007, de 24 de mayo, que aprueba el reglamento de las empresas de intermediación turística en Asturias.

2.4. Islas Baleares: el Decreto 60/2009, de 25 de septiembre, que establece la unificación de los procedimientos y la simplificación de los trámites en materia turística, así como la declaración responsable de inicio de las actividades turísticas.

2.5. Islas Canarias: el Decreto 135/2000, de 10 de julio, por el que se regulan las agencias de viajes; la Orden de 23 de noviembre de 2000, por el que se desarrolla el art. 18 del Decreto 135/2000, de 10 de junio; la Orden de 14 de abril de 1988, de creación de la Comisión arbitral de las agencias de viaje; la Orden de 14 de abril de 1988, sobre Código de identificación y exhibición de placa distintivo en las agencias de viaje; 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 la Ley 5/1999, de 15 de marzo.

2.6. Cantabria: el Decreto 50/1990, de 3 de septiembre, sobre ordenación turística de las agencias de viajes; y la Orden de 21 de enero de 1991, por la que se regula el Código de identificación de las agencias de viajes; 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.

2.7. 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.

2.8. 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; la Orden de 11 de junio de 1990, que regula el Código identificativo de las agencias de viajes; y el art. 29 de la Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de turismo de Castilla y León.

2.9. Cataluña: el Decreto 168/1994, de 30 de mayo, aprueba el Reglamento de las agencias de viajes; Resolución de 21 de diciembre de 2001, por la que se modifican los arts. 4 y 12 del Decreto 168/1994, de 30 de mayo; el Decreto 210/1995, de 11 de julio, por el que se modifica el apartado 5 del art. 12 y la Disposición adicional primera del Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viajes; y el Decreto 300/1998, de 17 de noviembre, de modificación de los arts. 2 y 9 del Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viaje; y los arts. 53 a 58 de la Ley 13/2002, de 21 de junio, de turismo de Cataluña.

2.10. Galicia: los arts. 1 a 30, Disposición Derogatoria y la Disposición Fiscal 1ª y 3ª 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; artículo 45 de la Ley 14/2008, de 3 de diciembre, de Normas Reguladoras del Turismo de Galicia.

2.11. Madrid: el Decreto 99/1996, de 27 de junio, de normas reguladoras de las agencias de viajes; El Decreto 214/2000, de 21 de septiembre, que modifica el art. 4.2 y 3 y el art. 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.

2.12. Murcia: el Decreto 115/1987, de 14 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de las agencias de viaje (arts. 27 a 34, derogados por la Disposición Derogatoria de la Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de turismo de la región de Murcia); la Orden de 16 de febrero de 1989, sobre determinación del Código identificativo de las agencias de viajes; el Decreto 88/1990, de 15 de noviembre, por el que se establece nuevo plazo para la adaptación de las agencias de viaje de la región de Murcia a su normativa reguladora; y la letra c) del apartado 1 del art. 8 y el art. 36 de la Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de turismo de la región de Murcia.

2.13. Navarra: el Decreto Foral 141/1988, de 4 de mayo, aprueba el Reglamento de las agencias de viajes; la Orden Foral de 28 de febrero de 1989, por la que se establece el código identificativo 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.

2.14. La Rioja: los artículos 17 y 18 de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de normas reguladoras del turismo de La Rioja; y el Decreto 11/2003, de 10 de octubre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de turismo de La Rioja, derogando el Decreto 35/1997, de 27 de junio, regulaba el ejercicio de las actividades de las agencias de viaje en la comunidad autónoma.

2.15. Comunidad Valenciana: el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de las agencias de viajes; 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.

2.16. 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.

2. Les empreses de restauració turística

2.1. Situació actual i grup normatiu

La restauració, juntament amb l'allotjament, és un dels subsectors amb més tradició en el turisme. Tant la doctrina com la legislació han inclòs l'activitat de restauració en el turisme.

La situació actual dels establiments dedicats a la restauració turística està marcada per dos fets inqüestionables: en primer lloc, la proliferació incessant d'aquest tipus d'establiments darrerament, i en segon lloc, per la doble projecció tant en l'àmbit legislatiu com en el doctrinal, és a dir, l'activitat de restauració s'ha concebut des de diverses perspectives, ja sigui com un autèntic subsector dins del gran sector del turisme, o bé com a oferta complementària a l'activitat turística clàssica que representen l'allotjament i la intermediació.

En principi, la reglamentació de restaurants i cafeteries va tenir origen en l'**art. 6 de l'Estatut ordenador de les empreses i activitats turístiques privades de 1965**, que es va desenvolupar a partir de l'**Ordre ministerial de 17 de març de 1965**, mitjançant la qual s'aprova l'ordenació turística de restaurants, i de la de 18 de març del mateix any, per la qual s'aprova l'ordenació de les cafeteries. Aquestes normes componen, bàsicament, el grup normatiu aplicable a la restauració en el nostre país, excepte en les comunitats autònomes que hagin legislat de manera expressa sobre aquest aspecte, i que són **Aragó, Catalunya, Castella i Lleó, Extremadura, Galícia, Múrcia i la Rioja**. També, en algunes altres autonomies, com Andalusia, les Balears o el País Basc, la restauració ha estat objecte d'atenció, tot i que en una mesura considerablement inferior.

Tota aquesta normativa autonòmica, que s'identifica amb la regulació conjunta dels establiments dedicats a la restauració en una mateixa disposició davant del règim estatal, es caracteritza fonamentalment per la disparitat de criteris a l'hora de classificar-la, cosa que fa denunciar la inseguretats que pot produir en el client com a consumidor final d'aquests serveis.

2.2. Concepte

Són empreses de restauració, independentment de com es denominin, les empreses que, de manera habitual i professional, i a canvi d'un preu, es dediquin a subministrar, des d'establiments públics fixos o mòbils, menjars i/o begudes per a consumir en el mateix local o fora en espais degudament autoritzats.

Queden fora de l'àmbit de regulació de les normes turístiques:

- Les empreses dedicades a **servir menjars i begudes a contingents particulars** quan no estiguin obertes al públic en general, com els menjadors universitaris, escolars, sanitaris, clubs, etc.
- Les empreses que ofereixin aquests serveis amb **caràcter gratuït** sense finalitat de lucre.
- Els serveis de restauració en establiments turístics d'allotjament, sempre que l'explotació depengui de l'allotjament i no estigui obert al públic en general.
- Les empreses que **proporcionin aquests serveis a domicili**.
- Les empreses que ofereixin aquest servei en **mitjans de transport públics**.
- Les empreses que serveixin menjars i begudes **mitjançant màquines expenedores**.
- Les empreses que comercialitzin menjars i begudes **com a oferta estrictament comercial** en locals autoritzats, com ara supermercats.

La majoria d'aquestes excepcions han estat introduïdes per les normatives més recents del **Principat d'Astúries, Castella i Lleó, Extremadura, Múrcia i la Rioja**. Múrcia també exclou de la seva regulació els menjadors, les cafeteries i els cafès bar dels centres hospitalaris i assistencials per a ús exclusiu del seu personal. Per la seva part, la Rioja exclou les empreses que serveixin àpats i begudes mitjançant màquines expenedores i serveis d'àpat (*catering*).

2.3. Classificació

Tal com s'ha indicat, davant de la distinció de la normativa estatal entre restaurants i cafeteries, la normativa autonòmica recull una variada tipologia d'establiments de restauració. Per exemple:

- **Catalunya** distingeix entre restaurant, bar i restaurant-bar, però no es pronuncia sobre les possibles categories.
- **Castella i Lleó** diferencia entre restaurants, cafeteries, bars i similars. Els primers es classifiquen en luxe, primera, segona, tercera i quarta categoria, i es corresponen amb cinc, quatre, tres, dues i una forquilla, respectivament; les segones, en primera i segona categoria, a les quals els corresponen dues tasses i una, respectivament; i, finalment, els bars, amb categoria única.
- A l'**Aragó** s'estableixen tres grups. El grup I, en el qual s'inclouen els establiments amb servei de begudes, acompanyades o no de tapes i racions, i que es corresponen amb els cafès, bars i altres establiments. El grup II,

integrat pels establiments amb servei de restauració, es correspon amb els restaurants i les cafeteries. Els primers es classifiquen en cinc categories: luxe o cinc forquilles, primera o quatre forquilles, segona o tres forquilles, tercera o dues forquilles, i quarta o una forquilla; i les cafeteries, en tres categories, de tres, dues i una tasses. I finalment, el grup III, integrat pels establiments amb música, espectacle i ball, es corresponen amb els pubs, discoteques i altres establiments similars.

- **Extremadura** també incorpora tres grups. El grup I s'identifica amb el primer grup de la comunitat de Aragó i la categoria és única. El grup II, també identificat amb el segon grup aragonès, afegeix, a més, els de càtering i els salons de banquets, i estableix categories diferents: els restaurants es classifiquen en quatre categories, que oscil·len entre quatre i un forquilla; les cafeteries es classifiquen en tres categories, d'una a tres tasses; els càtering té categoria única, i els salons de banquets, dues categories, bàsica i mitjana, equiparables tècnicament als restaurants de tercera i segona categoria. El grup III també s'identifica amb el tercer grup aragonès, d'una única categoria especial.
- Al Principiat d'**Astúries** distingeixen tres grups: a) els restaurants es classifiquen en les categories de luxe, primera, segona, tercera i quarta; b) les cafeteries, en especial, primera i segona. c) I per últim, els assimilats es classificaran sempre en la quarta categoria. Dintre dels assimilats hi ha les sidreries, que a la vegada poden ser sidreries-restaurant o sidreries-bar.
- Galícia inclou dos grups. Els restaurants, que classifica d'una a cinc forquilles; l'última categoria pot tenir el qualificatiu de *restaurant de luxe*. I les cafeteries, que classifica en tres categories que tenen el distintius de tres, dues i una tasses.
- La Regió de **Múrcia** diferencia quatre grups: restaurants, cafeteries, cafès bar i bars amb música. Els restaurants es classifiquen en les categories de primera, segona, tercera i quarta, els distintius de les quals són, respectivament, quatre, tres, dues i una forquilla. Els restaurants de quatre forquilles poden utilitzar el terme *luxe* quan, per les seves condicions i els seus serveis, siguin autoritzats administrativament. Les cafeteries es classifiquen en les categories de primera i segona. Els cafès bar tenen una única categoria. Finalment, la normativa murciana no es pronuncia sobre la categorització dels bars amb música.
- **La Rioja** classifica els restaurants, per raó de la seva categoria, en quatre, tres, dues i una forquilles, i considera les cafeteries i els bars com una activitat turística complementària.
- Finalment, **la normativa estatal**, aplicable a les comunitats que no tenen una regulació específica, distingeix, d'una banda, les cafeteries de tres categories: especial, primera i segona, els distintius de les quals són, respecti-

vament, tres, dues i una tassa. I, d'altra banda, els restaurants amb les categories de luxe, primera, segona, tercera i quarta, i els distintius de les quals són, respectivament, cinc, quatre, tres, dues i una forquilla, col·locades verticalment l'una al costat de l'altra.

Totes les classificacions dels establiments dedicats a la restauració s'estableixen segons les múltiples instal·lacions i serveis mínims que ofereixen, que es recullen reglamentàriament. En totes les comunitats es permet **la reclassificació** dels establiments en consonància amb les característiques.

En especial la comunitat d'**Extremadura** permet, d'una banda, a semblança de les comunitats de **Castella i Lleó**, **Múrcia** i **Astúries**, la possibilitat que un establiment pugui ser classificat simultàniament en més d'un grup, sempre que es constitueixi en una sola unitat d'explotació, i, d'altra banda, tal com ha fet recentment la Regió de **Múrcia**, equipara aquests establiments.

- a) Les geladeries, xurreries, creperies, croissanteries, xocolateries, cases d'entrepans i similars, als bars.
- b) Els establiments que disposin de forns o microones i que subministrin plats precuinats o pollastres a l'ast per a consumir-los en el mateix local, a les cafeteries.
- c) Les hamburgueseries, pizzeries, fondes, rostidors i similars, als restaurants.
- d) Els establiments instal·lats a l'aire lliure, tant si són fixos com desmuntables, s'entenen equiparats al grup de restaurants, bars o cafeteries, segons els serveis que ofereixen.

La varietat de classificacions assenyalades per a les diverses autonomies ha donat pas a una multiplicitat de definicions sobre els establiments de restauració, que podem definir de la manera següent:

- **Cafeteries:** els establiments que serveixen ininterrompudament, durant l'horari de funcionament, menjars i begudes per a un refrigeri ràpid compost per plats senzills o combinats per a consumir-los en el mateix local sense que calgui disposar d'un menjador independent.
- **Restaurants:** els establiments que disposen d'una cuina i de servei de menjador, i que ofereixen als clients serveis de restauració, mitjançant l'oferta de carta de plats o menús i carta de vins per a consumir preferentment en el mateix local.
- **Bar:** l'establiment que disposa de barra i que també pot disposar de servei de taula, en el mateix local o en dependències annexes, per proporcionar

al públic, mitjançant un preu, begudes, i si s'escau, menjars de tipus entrepans, tapes o racions.

- **Restaurant-bar:** l'establiment obert al públic que ofereix, a canvi d'un preu, els serveis de restaurant i de bar.
- **Empresa de càtering:** els establiments que disposen de cuina i ofereixen serveis de restauració als clients, tant utilitzant mitjans propis com aliens, mitjançant l'oferta de plats senzills, menús, bufet, còctels o fins i tot carta de plats per a consumir en instal·lacions alienes al mateix establiment.
- **Sidreries:** els establiments de restauració que responen a la cultura tradicional asturiana estan adequadament ambientats i caracteritzats, i disposen d'instal·lacions i equipaments idonis per al manteniment, oferta i *escanciado* de sidra.
- **Salons de banquets:** els establiments provistos de cuina pròpia o adscrits a un restaurant, que disposen d'un menjador on ofereixen menús, exclusivament a grups, per a consumir en el mateix local.
- **Pubs, discoteques i altres establiments anàlegs:** són els establiments on s'ofereix un espectacle, música o ball i, a més, s'ofereix algun servei dels establiments anteriors. Han de complir les especificacions pròpies establertes reglamentàriament.

Per regla general, els establiments de restauració, sigui quina sigui la classificació –especialment els restaurants–, han de mostrar a l'exterior la **placa distintiva normalitzada**, en què ha de constar el grup a què pertanyen i la categoria que tenen.

Placa distintiva

Segons la norma estatal, a la placa identificativa hi figura una *R* de color blanc sobre un fons blau, a més de les forquilles que corresponen a la categoria de l'establiment. De manera particular, a **Extremadura** els restaurants s'identifiquen amb un joc de ganivet i forquilla, sobre els quals hi ha el nombre d'estrelles que correspongui a la categoria; les cafeteries, amb una tassa en la qual figura el nombre d'estrelles corresponent; els salons de celebracions s'identifiquen amb un pastís nupcial, sobre el qual també apareix el nombre d'estrelles corresponent; els bars, amb una copa de còctel; i els càterings, amb la representació d'una safata tapada. Una altra particularitat la presenta la **comunitat catalana**, que permet d'exhibir la placa d'identificació de color verd als establiments que disposin dels serveis de restauració només amb caràcter complementari. A més, en aquesta comunitat, sigui quin sigui l'establiment, ha de mostrar les plaques, que han d'incloure el número registral i el codi d'identificació fiscal.

2.4. Requisits per a exercir l'activitat

A més dels requisits que es puguin desprendre del que hem exposat més amunt (tenir les instal·lacions mínimes exigides reglamentàriament, o exhibir la placa distintiva normalitzada), hem de destacar els següents:

1) **L'autorització d'obertura.** El servei del departament competent en matèria de turisme classifica l'establiment quan li concedeix l'autorització turística, d'acord amb la presentació dels documents exigits legalment (sol·licitud, títols identificatius, verificació del compliment d'obligacions fiscals, llicència municipal d'obertura, projecte tècnic, etc.). De manera particular, a **Catalunya**, sens perjudici del compliment d'altres requisits, els bars no estan subjectes a obtenir l'autorització turística corresponent.

2) A més, els establiments de restauració han d'obtenir **altres autoritzacions:** municipals, fiscals, ambientals, sanitàries, etc., necessàries per a l'exercici legal de l'activitat.

3) **La inscripció en el registre.**

4) **Altres requisits exigibles:**

- **Complir la normativa vigent** en matèria de seguretat, sanitat, indústria, protecció al consumidor i accessibilitat a discapacitats.
- **Tenir el llibre de fulls de queixes i reclamacions** a disposició del client que els sol·liciti.
- **Complir la reglamentació vigent en matèria d'higiene** per a elaborar, distribuir i comercialitzar aliments (com per exemple, el Reial decret 3484/2000, de 29 de desembre, que estableix les normes per a menjars preparats).
- **Tenir el llibre d'inspecció** que facilita l'administració turística.
- **Subscriure una pòlissa de responsabilitat civil** que cobreixi els danys corporals, materials i perjudicis econòmics que derivin del desenvolupament de l'activitat.
- **Complir la normativa vigent en matèria de preus i factures.** Els preus dels serveis que s'ofereixen es **fixen lliurement** i s'han de comunicar prèviament, igual que si se'n fan modificacions, a l'administració turística competent en la major part de les comunitats. També han de gaudir de la **màxima publicitat**, per la qual cosa, generalment, s'exhibeixen tant a l'interior com a l'exterior, en el cas dels restaurants, i a l'interior en la resta d'establiments.
- **Complir la normativa vigent sobre tabaquisme**, la seva venda, el seu subministrament i el seu consum.

Preus redactats

A Catalunya s'exigeix que els preus es redactin obligatòriament, com a mínim, en català.

No es poden cobrar preus superiors als que s'han comunicat ni incloure-hi quantitats en concepte de coberts, reserva de plaça, carta, comensals o qualsevol altre tipus similar. El client que sol·liciti un menú està obligat a pagar

íntegrament el preu establert, encara que renunciï a consumir algun dels components. A més, està obligat a pagar tots els serveis que demani, tot i que renunciï a consumir-ne algun.

Pel que fa a **les factures**, també per regla general, tots els establiments estan obligats a facturar els serveis prestats: factures per als restaurants i tiquets en la resta de casos. En les factures dels menús només s'ha de consignar la identificació i el preu global. Les factures **van numerades** i hi han de figurar certs aspectes, com el nom comercial, el grup, la categoria de l'establiment, el distintiu de la classificació i els impostos corresponents.

2.5. Obligacions del titular

El titular de l'establiment està obligat a:

a) Exhibir l'**aforament màxim** autoritzat i l'**horari d'obertura i tancament** de l'establiment.

b) Els titulars dels **restaurants** han d'oferir al públic les **cartes de plats i de vins amb els preus**, segons la categoria, enteses com les relacions de menjars i begudes, respectivament, que ofereixen. En la **normativa estatal** els restaurants de segona, tercera i quarta categoria estan obligats a oferir, excepte si tenen dispensa administrativa, un menú de la casa, en el qual s'inclogui el pa, el vi i les postres. Les cartes de plats i vins han d'estar redactades en diversos idiomes, segons la categoria –a **Catalunya**, obligatòriament en català.

Els titulars de **les cafeteries**, sigui quina sigui la categoria, han d'oferir al públic les cartes de plats i vins de composició i varietat també segons la categoria. Per la seva banda, on s'apliqui la **norma estatal de 1965**, també estan obligats a oferir un **plat combinat de la casa**, en el preu del qual es consideren inclosos el pa i el vi.

Menús de restaurants

A més, els restaurants poden oferir els menús que considerin oportuns. En tots els casos el menú de la casa ha d'incloure primer plat, segon plat, pa, vi i postres, a canvi d'un preu global. Els restaurants també poden elaborar plats segons la gastronomia regional o amb productes típics de l'indret, per la qual cosa poden oferir un menú de degustació o regional. A **Extremadura** aquesta mena de restaurants poden sol·licitar el distintiu de "gastronomia extremeña".

2.6. Característiques particulars

En els establiments dedicats a la restauració turística, en tots els casos, no es poden servir menjars ni begudes que no subministri el mateix establiment, excepte quan hi hagi una autorització expressa del titular.

Galícia preveu en la seva normativa les cases de menjar, i les considera restaurants amb característiques especials.

En les normatives d'allotjaments rurals d'**Andalusia** i **Castella - la Manxa** es regulen, respectivament, la fonda rural i les *ventas* de **Castella - la Manxa** com a restaurants singulars del medi rural. En l'últim cas s'ha d'oferir obligatòriament el servei de restaurant amb una categoria mínima de tres forquilles.

En l'última reglamentació de **Múrcia** es permet la figura de la dispensa en aquest tipus d'establiments quan el compliment d'alguns dels requisits establerts en la norma sigui incompatible amb la fisonomia i el valor arquitectònic de l'immoble, i sempre que la valoració conjunta de les seves instal·lacions, els seus serveis i les seves millores ho aconsellin.

La Rioja presenta dues particularitats en la seva reglamentació: en primer lloc, crea l'especialitat de restaurants en bodega, quan els establiments que presten serveis de restauració ho fan a les dependències o les instal·lacions de la bodega, i en segon lloc, classifica en la modalitat de cafeteria els establiments que tinguin el sistema d'autoservei d'àpats i begudes.

A la **comunitat aragonesa** es crea la **Comissió de Restauració**, encarregada de promocionar el sector i d'elaborar tots els informes i mesures que calguin per a potenciar la gastronomia d'aquesta comunitat.

D'altra banda, l'Administració Turística de les **Illes Balears** pot atorgar als establiments de restauració l'autorització per utilitzar la denominació i el distintiu de *Restaurant Modernitzat*, *Cafeteria Modernitzada* o *Bar Modernitzat*.

Annex

Annex I

Legislación sobre restauración turística

1. Estatal

- Orden de 17 de marzo de 1965, por la que se aprueba la Ordenación turística de restaurantes, modificada, en sus artículos 5 y 10, por la Orden de 29 de junio de 1978, que modifica el Capítulo III, respecto a las normas sobre menús y cartas en restaurantes y cafeterías, y por la Orden de 6 de abril de 1987.
- Orden de 18 de marzo de 1965, por la que se aprueba la ordenación turística de cafeterías, modificada por la Orden de 29 de junio de 1978 y por la Orden de 6 de abril de 1987.
- Orden de 19 de junio de 1970, por la que se aplica la ordenación turística de restaurantes a cafés, bares, salas de fiestas, clubes y similares.
- Orden de 29 de junio de 1978, por el que se modifican normas sobre menús y cartas en restaurantes y cafeterías, siendo modificado su artículo 5 por la Orden de 10 de julio de 1981.
- 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.
- Orden de 10 de julio de 1981, por la que se modificaban las condiciones del "*Menú de la casa*" en los restaurantes.
- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establece las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas (conocido como *catering*).

- Orden de 20 de marzo de 2003, por la que se establece 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).
- 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.
- Real decreto-Ley 1/2007, de 12 de enero, que deroga la disposición transitoria quinta de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.
- Real decreto-Ley 2/2006, de 10 de febrero, que modifica el art. 4.b) de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.
- Resolución de 20 de septiembre de 2006, de desarrollo del art. 4 de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.
- 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.

2. Autonómica

2.1. Andalucía

- Ley 12/1999, de 15 de diciembre, corrección de errores de 7 de marzo de 2000, de Turismo de Andalucía –arts. 27.1.b) y 46.
- 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. 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, y el artículo 46 de la Ley 12/1999.
- Decreto 150/2006, de 25 de julio, de desarrollo de la Ley 28/2005, de 28 de diciembre.
- Resolución de 30 de diciembre de 2005, de desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.

2.2. Aragón

- Ley 6/2003, de 27 de febrero, de turismo de Aragón –arts. 32.d) 53 y 54.
- 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.
- Decreto 247/2008, de 23 de diciembre, por el que se modifican los art. 13 a 15 del Decreto 81/1999, de 8 de junio.
- Orden de 26 de mayo de 2001, que desarrolla el artículo 25 del Decreto 81/1999, de 8 de junio.

2.3. Principado de Asturias

- Ley 7/2001, de 22 de julio, de turismo del Principado de Asturias –arts. 46, 47 y 48–.
- Decreto 32/2003, de 30 de abril, de ordenación de la actividad de restauración del Principado de Asturias.
- Resolución de 4 de enero de 2006, de desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.

2.4. Baleares

- Ley 2/1999, de 24 de marzo, general turística de las Islas Baleares –arts. 32.1, 33 y 34.
- Orden de 28 de octubre de 1998, BOCAIB de 10 de noviembre, 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.

2.5. Canarias

- Ley 7/1995, de 6 de abril, de ordenación del turismo de Canarias –arts. 2.1.c) y 50.
- Resolución de 12 de enero de 2006, de desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.

2.6. Cantabria

- Ley 5/1999, de 24 de marzo, de ordenación del turismo de Cantabria –art. 15.2–.

2.7. Castilla-La Mancha

- Ley 8/1999, de 26 de mayo, de ordenación del turismo de Castilla-La Mancha –arts. 6.1, 8.c) y 18–.
- Instrucción de 29 de diciembre de 2005, de desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.

2.8. Castilla y León

- Ley 10/1997, de 19 de diciembre, corrección de errores de 17 de febrero de 1998, de turismo de Castilla y León –arts. 2.1 y 27–.
- Decreto 24/1999, de 11 de febrero, de ordenación turística de restaurantes, cafeterías y bares de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
- 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.
- Decreto 54/2006, de 24 de agosto, de desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.

2.9. Cataluña

- Ley 13/2002, de 21 de junio, de turismo de Cataluña –arts. 51 y 52–.
- Orden de 3 de octubre de 1991, por la cual se hace la descripción técnica de las placas de identificación de los establecimientos de restauración para su homologación.
- Decreto 317/1994, de 4 de noviembre, por el que se establecen normas sobre la ordenación y clasificación de los establecimientos de restauración.
- Decreto 106/2008, de 6 de mayo, que modifica los art. 5 y 9 y deroga los art. 8, 11 y 12 del Decreto 317/1994, de 4 de noviembre.

2.10. Extremadura

- Ley 2/1997, de 20 de marzo, de turismo de Extremadura –arts. 10.c), 37 y 38–.
- Decreto 69/2002, de 28 de mayo, por el que se establecen normas sobre la ordenación y clasificación de las empresas de restauración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de 29 de diciembre de 2005, de desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.

2.11. Galicia

- Ley 14/2008, de 3 de diciembre, de Normas Reguladoras de Turismo de Galicia –art. 43 y disposición transitoria primera–.
- Decreto 108/2006, de 15 de junio, de ordenación turística de los restaurantes y las cafeterías de la Comunidad Autónoma de Galicia.
- Decreto 8/2007, de 10 de enero, que actualiza el anexo III, modifica los art. 6.d). 5, 6.d).7, 6.e).4, añade un último párrafo al art. 6 y la disposición adicional al Decreto 108/2006, de 15 de junio.

2.12. Comunidad de Madrid

- Ley 1/1999, de 12 de marzo, corrección de errores de 30 de abril, de ordenación del turismo de la Comunidad de Madrid –arts. 11.c), 33 y 34–.

2.13. Región de Murcia

- Decreto 127/2005, de 11 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de restauración.
- Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de turismo de la Región de Murcia, artículos 8.1.b), y del 26 al 29.
- Decreto 198/2008, de 11 de julio, de desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.
- Resolución de 20 de noviembre de 2006, de desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.

2.14. Navarra

- 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.
- Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de turismo de Navarra, artículos 23 y 24–.

- Acuerdo de 30 de enero de 2006, por el que se aprueban las instrucciones de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.

2.15. La Rioja

- Ley 2/2001, de 31 de mayo, de turismo de La Rioja –art. 19.
- Decreto 111/2003, de 10 de octubre, por el que se aprueba el reglamento general de turismo –art. 184 a 208 y disposición transitoria 9.ª–.

2.16. Comunidad Valenciana

- Ley 3/1998, de 21 de mayo, de turismo de la Comunidad Valenciana –arts. 5.b) y 10–.
- Decreto 53/2006, de 21 de abril, de desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.

2.17. País Vasco

- Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo del País Vasco –art. 7.c), 34, 35 y 36–, modificada por la Ley 16/2008, de 23 de diciembre.
- 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.
- 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.

3. La informació turística: els guies de turisme i les oficines d'informació turística

3.1. Concepte

És habitual que el turista pugui visitar els llocs que siguin del seu interès sense haver d'anar acompanyat de ningú; tanmateix, de vegades, les característiques –històriques, geogràfiques, naturals, etc.– dels recursos turístics en qüestió exigeixen que l'usuari turístic vagi acompanyat d'un professional qualificat que li transmeti, a canvi d'una remuneració, una visió veraç i objectiva d'aquests recursos. Els professionals encarregats de fer aquestes funcions s'anomenen **guies de turisme**.

Això no obstant, l'activitat d'informació turística poden dur-la a terme altres persones jurídiques, com són les oficines d'informació turística o les anomenades *empreses d'informació turística*.

L'activitat dels guies de turisme consisteix en la prestació, de manera habitual i retribuïda, de serveis d'informació, assistència i acompanyament als qui visitin béns integrants del patrimoni històric, artístic, cultural o natural d'una determinada regió.

Assistència de guies de turisme

La majoria de les comunitats autònomes requereixen l'assistència de guies de turisme per a visitar els béns integrants del patrimoni històric, si bé d'altres (com les Canàries) van més enllà i requereixen la seva presència en les visites a béns de valor artístic o natural, i fins i tot en algunes (com l'Aragó) es requereix la seva assistència per a l'observació de llocs de valor etnogràfic.

3.2. Grup normatiu

Actualment, amb l'adaptació que va imposar la **sentència del Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees de 22 de març de 1994**, sobre la lliure prestació de serveis dels guies turístics, i d'acord amb les competències exclusives que les comunitats autònomes tenen en matèria de turisme, segons el que es recull en la Constitució i els estatuts d'autonomia respectius, les comunitats autònomes han dictat **disposicions reglamentàries** en les quals s'inclou el règim jurídic aplicable a aquesta activitat. S'hi desenvolupen els preceptes que, amb caràcter general, es contenen en les lleis autonòmiques de turisme respectives.

Vegeu també

En el web podeu trobar la relació de les disposicions autonòmiques en la matèria (en l'annex I, al final d'aquest apartat, trobareu l'enumeració dels decrets autonòmics).

El text d'aquests decrets és molt similar. A continuació n'estudiarem els aspectes més destacables.

3.3. Adquisició de la condició de guia de turisme

Per a poder actuar com a guia de turisme es requereix **estar habilitat per la comunitat autònoma**. Abans d'analitzar els requisits per a aconseguir aquesta habilitació, cal aclarir que l'activitat dels guies **no és una professió titulada** que requereixi l'expedició d'un títol professional, sinó un nomenament oficial de caràcter reglat. Per tant, la competència per a expedir aquestes habilitacions –veritables llicències administratives– no és de l'Estat, sinó de la comunitat autònoma on el subjecte desenvolupi l'activitat, ja que es tracta d'un mode d'intervenció administrativa que afecta l'ordenació del turisme, competència exclusiva –com hem vist– de les comunitats autònomes.

L'exercici de l'activitat per part de persones que no tinguin l'habilitació administrativa preceptiva es considera clandestí i dóna lloc a les responsabilitats i sancions que preveu la legislació vigent.

En canvi, en totes les disposicions autonòmiques s'admeten **excepcions** a aquesta regla general, de manera que poden dur a terme l'activitat pròpia dels guies de turisme sense necessitat de disposar de l'autorització preceptiva:

- els funcionaris o personal al servei de l'Administració Pública, en visites institucionals.
- els professors que duguin a terme activitats d'informació amb caràcter docent i de manera ocasional, que acompanyin els alumnes, sense rebre cap remuneració per aquest concepte.
- Els empleats de museus, arxius, monuments o llocs d'interès artístic, cultural, històric, geogràfic, etc., que facilitin al públic que hi assisteix informació relacionada amb el lloc, sempre que no rebin cap remuneració per fer-ho ni facin publicitat de la seva activitat.

Activitat amb caràcter docent

Un exemple d'activitat amb caràcter docent és el del professor que acompanya els alumnes a un museu i els va explicant els quadres que s'hi exposen.

3.4. Requisits per a poder concórrer a les proves d'habilitació

L'habilitació se supedita a la superació d'unes proves, a les quals només poden concórrer les persones que reuneixin els requisits següents:

- Tenir la nacionalitat d'un estat membre de la Unió Europea, d'un país associat a l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu o amb conveni de reciprocitat amb Espanya.

- Ser major d'edat.
- Tenir alguna de les titulacions següents: tècnic d'empreses i activitats turístiques o tècnic d'empreses turístiques; tècnic superior d'informació i comercialització turística; títol superior universitari o titulació equivalent.
- Acreditar, mitjançant un títol o certificació de centres oficials o institucions de prestigi reconegut, el coneixement del castellà i d'un o més idiomes estrangers.

El temari de les proves d'habilitació el regula cada comunitat autònoma, si bé podem afirmar que, amb caràcter general, s'hi han d'acreditar una sèrie de coneixements culturals, històrics, artístics, geogràfics, polítics i econòmics d'Espanya i, en particular, de la comunitat autònoma de què es tracti. Dependent de la comunitat autònoma, l'habilitació servirà per a una província o per a tot l'àmbit autonòmic.

3.5. La inscripció en el registre

Els professionals amb habilitació en vigor s'han d'inscriure d'ofici en el registre autonòmic corresponent. En aquesta inscripció hi han de figurar, només, les dades relatives a la qualitat del titular o l'activitat que desenvolupa, no les dades personals.

Amb l'objectiu de mantenir actualitzat el registre, la cessació de l'activitat (temporal o definitiva) del titular o qualsevol modificació de les seves dades, l'ha de comunicar a l'òrgan competent en la matèria (per exemple, en el cas d'Andalusia, a la Delegació Provincial de la Conselleria de Turisme i Esport).

3.6. La prova de la qualitat de guia de turisme

Els candidats que hagin superat les proves prescrites disposaran d'un carnet o credencial en què es farà constar la fotografia, la signatura, el número d'ordre, les dades personals, els idiomes el coneixement dels quals s'hagi acreditat i la província o províncies en què poden exercir l'activitat. El titular ha d'exhibir aquesta credencial de manera visible quan presti les funcions.

Aquest carnet té una vigència limitada, per la qual cosa el titular l'ha de renovar abans que no caduqui perquè, si no ho fa, no podrà exercir l'activitat fins que no se'l renovi.

3.7. Contingut: drets i obligacions

En els decrets autonòmics es regulen els drets i les obligacions dels guies de turisme.



A més de les **obligacions** a les quals hem fet referència, es poden esmentar les següents:

- **Complir totalment el programa de visites** concertat i pel temps de durada que tingui.
- Informar amb **objectivitat** i amplitud sobre tots els aspectes que integren l'àmbit de la seva activitat.
- Actuar amb la deguda **diligència** per a assegurar en tot moment l'atenció que ha de dedicar als destinataris dels serveis.
- Expedir **factura** dels serveis, excepte si actuen per compte aliè.
- Complir i vetllar pel **compliment de les normes reguladores** de l'ús dels béns que integren el patrimoni natural i cultural.

Entre els seus drets destaquen:

- Rebre, per la prestació dels serveis, la **remuneració** que estipuli amb els clients (que podrà ser fixada lliurement, sense perjudici de l'obligació de comunicar-la a l'administració autonòmica) o, si escau, la que convinguin en un contracte laboral amb l'empresa que en contracti els serveis.
- En algunes comunitats autònomes se'ls reconeix l'**accés gratuït** –amb l'acreditació prèvia de la seva condició– als llocs històrics, artístics, etc., sobre els quals es desenvolupa la seva activitat.

3.8. Infraccions i sancions

Les infraccions que es cometin pel fet d'incomplir els preceptes dels decrets autonòmics donaran pas a la **responsabilitat administrativa** corresponent, que es farà efectiva mitjançant la imposició de les sancions establertes en les diverses lleis d'ordenació del turisme, sens perjudici de les responsabilitats civils o penals que corresponguin.

3.9. Les oficines d'informació turística

Les oficines d'informació turística (o oficines de turisme) es poden definir com els establiments turístics oberts al públic que, amb caràcter habitual, presten un servei turístic consistent a facilitar a l'usuari orientació, assistència i informació turística de forma gratuïta.

Aquestes oficines poden ser titularitat de l'Administració de la comunitat autònoma, de les entitats locals i d'altres persones públiques o privades. En els rètols i indicadors de què han de disposar ha de constar la corporació o l'entitat a què pertanyin i les paraules *oficines d'informació turística*.

Aquestes oficines s'han d'ubicar en llocs on es faciliti la seva tasca d'informació a turistes i a viatgers. En qualsevol cas, la informació que proporcionin ha de ser completa i veraç, i l'han de proporcionar directament llevat que es tracti de matèries alienes a la seva competència; en aquest cas, s'indicarà el centre o l'entitat a què correspon donar-la.

Amb relació a la seva tasca informativa, són obligacions genèriques d'aquestes oficines les següents:

- a) Facilitar i difondre el coneixement de la riquesa artística, històrica o monumental de les rutes d'interès, belleses naturals, manifestacions folklòriques, esportives o recreatives, i en general de tots els recursos situats en el seu àmbit territorial que puguin contribuir a l'atracció del turisme.
- b) Resoldre les consultes que se'ls formulin sobre prestació de serveis i activitats turístiques privades, abstenint-se d'emetre judicis comparatius sobre les empreses que els presten.

La seva regulació figura en l'Ordre d'11 d'agost de 1967, si bé algunes comunitats autònomes (com Andalusia, Catalunya i Castella i Lleó) disposen de normes específiques sobre això.

Annex

Annex I

Legislación sobre guías 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. Téngase en cuenta que a nivel 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 a nivel estatal.

2. Autonómica

2.1. Andalucía: el Decreto 214/2002, de 30 de julio, regula los guías de turismo de Andalucía; y el art. 49 y Disposición Transitoria 4ª de la Ley 12/1999, de turismo de Andalucía.

2.2. Aragón: Decreto 264/2007, de 23 de octubre, que aprueba el reglamento de guías de turismo de Aragón; y los arts. 57 y 58 de la Ley 6/2003, de 27 de febrero, de turismo de Aragón.

2.3. Asturias: el Decreto 59/2007, de 24 de mayo, aprueba el reglamento de los guías de turismo de Asturias.

2.4. Baleares: el Decreto 112/1996, de 21 de junio, 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 –modifica el art. 2 y la Disposición Adicional 1ª, del Decreto 112/1996, de 21 de junio–, y 136/2000, de 22 de septiembre –modifica el art. 10, del Decreto 112/1996, de 21 de junio–; el art. 46 de la Ley 2/1999, de 24 de marzo, general turística de las Islas Baleares; y Orden de 8 de noviembre de 2005, que establece las bases de las convocatorias de las pruebas de habilitación.

2.5. Canarias: el Decreto 59/1997, de 30 de abril, y la Orden de 23 de octubre de 2001, por la que se regula la actividad de guía de turismo sectorial en la modalidad de observación

de cetáceos y las pruebas de habilitación; y el art. 49 de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de ordenación del turismo en Canarias.

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 arts. 2, 3.1, 3.2. a) y 4 del Decreto 32/1997, de 25 de abril; la letra b) del apartado 5 del art. 15 de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de ordenación del turismo de Cantabria.

2.7. Castilla-La Mancha: el Decreto 66/1997, de 20 de mayo, de ordenación de la actividad profesional de los guías de turismo; el Decreto 196/2001, de 16 de octubre, por el que se modifica el art. 6 del Decreto 66/1997, de 20 de mayo; y los arts. 24 a 27 de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de ordenación de turismo en Castilla-La Mancha.

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 las arts. 5. c) y 10, se añade la Disposición Adicional 2ª y se renumera la Disposición Adicional del Decreto 101/1995, de 25 de mayo; y los arts. 30, 31 y 32 de la Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de turismo de Castilla y León.

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 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 art. 65 de la Ley 13/2002, de 21 de junio, de turismo de Cataluña.

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 art. 3 del Decreto 12/1996, de 6 de febrero–; y el art. 45 de la Ley 2/1997, de 20 de marzo, de turismo de Extremadura.

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 –arts. 31 a 41, Disposiciones Transitorias 1ª y 2ª, Disposición Derogatoria, y Disposiciones Finales 1ª y 3ª–; art. 49 y 50 de la Ley 14/2008, de 3 de diciembre de Turismo de Galicia.

2.12. Madrid: el Decreto 47/1996, de 28 de marzo, desarrollado por la Orden 426/1997, de 17 de enero, 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 art. 6 del Decreto 47/1996, de 28 de marzo–; y por el Decreto 84/2006, de 26 de octubre. Y los arts. 16 y 18 de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de ordenación de turismo en la comunidad de Madrid.

2.13. 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; y el art. 57 de la Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de Normas Reguladoras del turismo en la región de Murcia.

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; y el art. 29 de la Ley Foral 9/2003, de 14 de febrero, de turismo de Navarra.

2.15. La Rioja: artículos del 239 al 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.

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 art. 12 del Decreto 62/1996, de 25 de marzo; el art. 6 de la Ley 3/1998, de 21 de mayo, de turismo de la comunidad de Valencia; y 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 art. 40 de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de ordenación del turismo del País Vasco.

Annexo 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; 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 el artículo 22 de la Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del turismo de Andalucía.

2.2. Aragón: el artículo 64 de la Ley 6/2003, de 27 de febrero, 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.

2.4. Canarias: el artículo 67 de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de ordenación del turismo de Canarias.

2.5. Cantabria: los artículos 32 y 33 de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de ordenación del turismo de Cantabria.

2.6. Castilla-La Mancha: el artículo 42 de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de ordenación del turismo de Castilla-La Mancha.

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 43 de la Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de ordenación del turismo de Castilla y León.

2.8. Cataluña: el Decreto 94/1994, de 22 de marzo, por el que se crea la red de oficinas de turismo de Cataluña; el Decreto 300/1998, de 17 de noviembre, de modificación de los artículos 3 y 7 del Decreto 94/1994, de 22 de marzo, y el Decreto 106/2008, de 6 de mayo, que modifica el art. 9, añade el artículo 9 bis, deroga el apartado 2.º del art. 10 y modifica el anexo de dicho decreto. Y los artículos 59 y 72 de la Ley 13/2002, de 21 de junio, de turismo de Cataluña.

2.9. Galicia: art. 8, 12.3 y 20.2 e) de la Ley 14/2008, de 3 de diciembre, de Normas Reguladoras del Turismo de Galicia.

2.10. Extremadura: la letra *b* del apartado 1, y el apartado 2 del artículo 59 de la Ley 2/1997, de 20 de marzo, de turismo de Extremadura.

2.11. Comunidad de Madrid: el artículo 20 de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de ordenación del turismo de la Comunidad de Madrid.

2.12. Región de Murcia: el artículo 50 de la Ley 11//1997, de 12 de diciembre, de turismo de la Región de Murcia.

2.13. Navarra: el artículo 43 de la Ley foral 7/2003, de 14 de febrero, de turismo de Navarra.

2.14. La Rioja: los artículos del 209 al 221, y la disposición transitoria 13 del Decreto 111/2003, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de turismo de desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de normas reguladoras del turismo de La Rioja, y los artículos 20 y 21 de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, del turismo de La Rioja.

2.15. 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.

Resum

La regulació de les agències **de viatges** emana del Reial decret 271/1988, de 25 de març, pel fet que les disposicions de les comunitats autònomes segueixen bàsicament aquesta norma. Es dediquen a organitzar i mitjançar en activitats turístiques. Per a exercir-ne l'activitat els cal tenir un títol-licència atorgat per l'administració turística i inscriure's posteriorment en el registre d'empreses turístiques. S'estableixen com una empresa qualsevol; ara bé, depenent de la comunitat autònoma, han de ser una societat anònima o bé limitada. A més, han de constituir una fiança que garanteixi el compliment correcte de les seves obligacions, una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil, dur a terme un estudi de viabilitat econòmica i donar-se d'alta en l'impost d'activitats econòmiques. Només les que reuneixin totes aquestes condicions formals podran exercir com a agències de viatges. Les agències de viatges es divideixen en majoristes (operadors turístics, que no ofereixen serveis directament als clients, sinó a les agències minoristes), minoristes (detallistes o *retailer*, que treballen i assessoren directament el client) i les majoristes/minoristes o mixtes (que poden fer les funcions de totes dues i, per a constituir-se, els cal la fiança més elevada, 200.000 euros). Les agències de viatges poden fer dos tipus de contractes: de viatges combinats i de serveis solts. En el viatge combinat es contracta, per una durada superior a les vint-i-quatre hores, més d'un servei per un preu global.

Les **centrals de reserva** posen en contacte els proveïdors de serveis i les agències de viatges, però no es poden posar en contacte directament amb els clients. Les disposicions autonòmiques han tingut en compte aquesta figura. Poden ser de dos tipus: dependents o vinculades (a hotels, agències de viatges, etc.) o independents (no estan vinculades a cap empresa i poden tractar amb qualsevol empresa amb la qual s'hagin associat).

Les **empreses de restauració** tenen una gran tradició i presència al nostre país. Estan regulades per l'Ordre ministerial 17 (restaurants) i la 18 (cafeteries) de l'any 1965, excepte a l'Aragó, Catalunya, Castella i Lleó, i Extremadura. No es consideren empreses de restauració si serveixen menjars i/o begudes a particulars, si el caràcter dels serveis és gratuït, si depenen d'un servei d'allotjament, si serveixen a domicili, en mitjans de transport públics, per mitjà de màquines expenedores o com a oferta estrictament comercial. Varien de tipologia segons la comunitat autònoma. Els requisits d'obertura i funcionament són els mateixos que hem assenyalat, tot i que cal destacar que estan sotmeses a la **reglamentació en higiene** per a elaborar, distribuir i comercialitzar aliments (per exemple, el Reial decret 3484/2000, de 29 de desembre, sobre els menjars preparats).

Finalment, pel que fa als **guies de turisme**, que poden ser persones físiques o jurídiques, presenten una normativització marcada per la sentència del Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees de 22 de març de 1994, sobre lliure prestació de serveis per part d'aquests professionals, les disposicions del qual han reglamentat les comunitats autònomes. Per a poder exercir de guia no cal tenir una titulació professional, sinó un nomenament oficial de caràcter reglat expedit per l'administració de la comunitat autònoma en la qual hagi de treballar, a més de reunir una sèrie de requisits personals. Estan exempts d'aquesta obligació, tal com hem estudiat, els funcionaris, els docents i els empleats de museus, arxius, etc. Un cop obtingut el nomenament, el professional que treballi s'ha d'inscriure d'ofici en el registre corresponent i hi ha de notificar qualsevol variació en la seva activitat. Hem vist una sèrie d'obligacions per al guia, com complir les visites en el temps concretat, informar amb objectivitat i amplitud, etc. També hem considerat una sèrie de drets: percebre la remuneració corresponent o l'accés gratuït a indrets històrics, artístics, etc. L'incompliment d'alguna de les obligacions dóna lloc a responsabilitat administrativa.

Exercicis d'autoavaluació

1. Les empreses d'intermediació turística...

- a) requereixen l'obtenció prèvia d'un títol·licència.
- b) tenen com a funció principal l'assessorament dels usuaris turístics.
- c) són les anomenades popularment *agències de viatges*.

2. Les centrals de reserves...

- a) pertanyen a les agències de viatge majoristes.
- b) fan la funció intermediària de posar en contacte el prestador final del servei turístic amb l'usuari.
- c) no poden oferir els seus serveis directament als usuaris turístics.

3. Queden fora de l'àmbit de les normes turístiques...

- a) les empreses que prestin el servei de restauració a domicili.
- b) les empreses que prestin el servei de restauració en el medi rural.
- c) tots els establiments que prestin el servei de restauració i, sigui quina sigui la seva circumstància, estan regulats per la normativa turística.

4. Les empreses de restauració...

- a) no poden fer la reclassificació.
- b) es classifiquen en restaurants, cafeteries i bars.
- c) per regla general, estan obligades a facturar els serveis prestats.

5. Els guies de turisme...

- a) són els únics autoritzats per a fer les funcions relacionades amb la informació turística.
- b) tenen la normativa adaptada a una sentència del Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees sobre la lliure prestació de serveis.
- c) han de ser diplomats en turisme i parlar l'anglès correctament.

6. Per a ésser guia de turisme cal tenir...

- a) l'habilitació.
- b) l'habilitació i inscriure's en el registre de turisme.
- c) l'habilitació i contractar una assegurança de responsabilitat civil.

7. Les oficines d'informació turística són...

- a) aquells establiments turístics oberts al públic que prestin un servei turístic consistent a facilitar a l'usuari orientació, assistència i informació turística per un preu.
- b) aquells establiments turístics oberts al públic que, amb caràcter habitual, prestin un servei turístic consistent a facilitar a l'usuari orientació, assistència i informació turística de manera gratuïta.
- c) aquells establiments turístics oberts al públic la funció dels quals és intervenir entre les empreses turístiques i els usuaris.

Solucionari

Exercicis d'autoavaluació

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

Bibliografia

Albert Piñole, I. (2001). *Gestión y técnicas de agencias de viajes*. Madrid: Síntesis.

Cruz Ladera, M. (1999). "El régimen jurídico de los viajes combinados". *Revista Aragonesa de Administración Pública*.

Ferrer Tapia, B. (2004) "Concreción de la responsabilidad en los viajes combinados". *Aranzadi Civil* (part estudi núm. 21/2003, referència Aranzadi: BIB 2004\96).

Gómez Calle, E. (1998). *El contrato de viaje combinado*. Madrid: Civitas.

Haza, P. de la (1997). *El contrato del viaje combinado*. Madrid: Marcial Pons.

Fernández Ramos, S. "Régimen general de los servicios, establecimientos y empresas turísticas. La información turística. Los establecimientos de restauración ". A: Diversos autores. *Estudios sobre el derecho andaluz del turismo*. Sevilla: Consejería de Comercio, Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía."

Martínez Espín, P. (1996). "La Jurisprudencia relativa al contrato de viaje organizado por agencia". *Aranzadi Civil* (vol. II, pàg. 109 i seg., referència Aranzadi: BIB 1996\107).

Navas Navarro, S. (1998). *Catering: sus formas contractuales*. València: Tirant lo Blanc.

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*. València: Tirant lo Blanc.

Sanz Domínguez, C. (2008). "La intermediación turística". En: DD. 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". A: *II Congreso de Turismo, Universidad y empresa*. València: 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, pàg. 209 i seg.; referència Aranzadi: BIB 1996\168).

