

# Empreses turístiques (II)

Intermediació, restauració, informació,  
organització de congressos i turisme  
actiu

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

PID\_00209354



*Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu copiar-los, distribuir-los i transmetre'ls públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), no en feu un ús comercial i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>*

# Índex

<b>Introducció</b> .....	5
<b>Objectius</b> .....	6
<b>1. La intermediació turística: agències de viatge i centrals de reserva</b> .....	7
1.1. Grup normatiu .....	7
1.2. Les agències de viatge .....	7
1.3. Característiques .....	8
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
1.8. Annexos .....	14
<b>2. La restauració turística</b> .....	18
2.1. Situació actual i grup normatiu .....	18
2.2. Concepte .....	19
2.3. Classificació .....	19
2.4. Requisits per a exercir l'activitat .....	23
2.5. Obligacions del titular .....	24
2.6. Característiques particulars .....	25
2.7. Annex .....	26
<b>3. La informació turística: guies de turisme i oficines d'informació turística</b> .....	29
3.1. Guies de turisme .....	29
3.1.1. Concepte .....	29
3.1.2. Grup normatiu .....	29
3.1.3. Adquisició de la condició de guia de turisme .....	30
3.1.4. Requisits per a poder concórrer a les proves d'habilitació .....	31
3.1.5. Inscripció en el registre .....	32
3.1.6. Prova de la qualitat de guia de turisme .....	32
3.1.7. Contingut: drets i obligacions .....	32
3.1.8. Infraccions i sancions .....	33
3.2. Oficines d'informació turística .....	33
3.3. Annexos .....	34

<b>4. Els organitzadors professionals de congressos (OPC).....</b>	<b>38</b>
4.1. Annex .....	39
<b>5. El turisme actiu.....</b>	<b>41</b>
5.1. Introducció .....	41
5.2. Grup normatiu .....	42
5.3. Les empreses de turisme actiu .....	43
5.4. Annex .....	44
<b>Resum.....</b>	<b>47</b>
<b>Exercicis d'autoavaluació.....</b>	<b>51</b>
<b>Solucionari.....</b>	<b>53</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>54</b>

## **Introducció**

En aquest segon mòdul incidirem en el coneixement d'una sèrie d'empreses i activitats que fan possible el desenvolupament de l'activitat turística. Es tracta de les agències de viatges i centrals de reserva, les empreses de restauració, les d'informació, ja sigui a través dels guies de turisme com de les oficines d'informació turística, les empreses d'organització de congressos –OPC– i finalment, les empreses de turisme actiu o esportiu. N'observarem les funcions, característiques i 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 posada en marxa i funcionament del sector turístic.

# 1. La intermediació turística: agències de viatge i centrals de reserva

## 1.1. Grup normatiu

Actualment la regulació d'empreses d'intermediació correspon en exclusiva a les comunitats autònomes. De fet, el Reial decret 39/2010, de 15 de gener, que dóna compliment al que exigeix la Directiva de serveis, deroga expressament el Reial decret 271/1988, de 25 de març, que regulava l'exercici de les activitats pròpies de les agències de viatge, i encomana aquesta regulació a les comunitats autonòmiques.

No obstant això, encara hi ha algunes qüestions que es reserven a la regulació estatal. Aquest és el cas dels viatges combinats, la regulació dels quals la conté el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el Text refós de la llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, i que es dicta sobre la base de les competències exclusives que corresponen a l'Estat en matèria de legislació mercantil, processal i civil, conforme a l'article 149.1.6a. i 8a. de la Constitució espanyola.

A dia d'avui, gairebé totes les comunitats autònomes han dictat disposicions reglamentàries sobre la matèria (algunes –com Andalusia, Cantàbria o les Canàries– ja adaptades a les exigències simplificadores imposades per la Directiva de serveis). A més a més, s'han de tenir en compte 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. Les agències de viatge

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 **agències de viatges**. S'han d'afegir en l'actualitat les centrals de reserves i les empreses dedicades a l'organització professional de congressos.

En primer lloc ens referirem a les agències de viatge, que es poden definir de la manera següent:

Empreses d'intermediació turística que 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 i els organitzadors professionals de congressos als quals ens referirem més endavant.

#### 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.

Pel que es refereix als requisits que han de complir aquestes empreses per a l'exercici de la seva activitat, s'ha de tenir en compte que com a conseqüència de la transposició de la Directiva de serveis, la necessitat d'autorització que havien d'obtenir per a poder iniciar la seva activitat de mediació s'ha substituït pel deure de presentar una declaració responsable en la qual constin totes les dades necessàries per a la identificació de l'empresa, de l'activitat que desenvoluparà i, si escau, dels seus locals oberts al públic. L'empresari hi ha de declarar, sota la seva responsabilitat, que compleix els requisits establerts en la normativa vigent per a exercir l'activitat de mediació turística, que disposa de la documentació que així ho acredita i que es compromet a mantenir el seu compliment fins al cessament en l'exercici d'aquesta activitat.

D'aquesta manera, el control *a priori* s'ha substituït per un control *a posteriori*, i correspon a l'Administració turística dur a terme les tasques d'inspecció i control que calguin per a garantir que aquestes empreses funcionen d'acord amb els paràmetres establerts en la normativa vigent, i en el supòsit que es constati que desenvolupen la seva activitat sense haver-ho comunicat a l'Administració autonòmica o sense ajustar-se al que manifesta la declaració responsable presentada, o que, en general, incompleixen algun dels requisits establerts en la normativa turística, l'Administració ha d'adoptar les mesures d'intervenció i, si escau, sancionadores que siguin procedents.

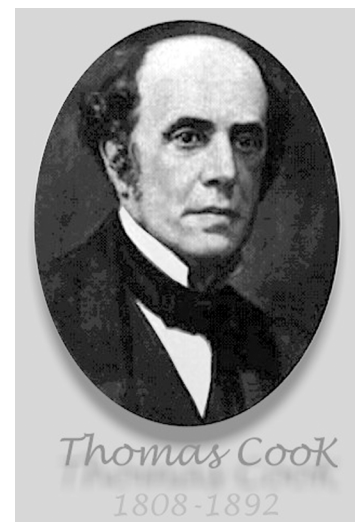


La declaració responsable es refereix al compliment de certs requisits, entre els quals es poden esmentar els següents:

- a) Haver obtingut l'alta censal en l'Agència Tributària i en la Seguretat Social en l'activitat que es vol exercir.
- b) Disposar dels títols que acreditin la propietat o disponibilitat per l'empresa de l'immoble en el qual se situarà la seu i, si escau, dels locals oberts al públic.
- c) Tenir la llicència municipal d'obertura per a aquesta activitat turística, en cas que es disposi de local obert al públic.
- d) Disposar del certificat emès per l'òrgan o el tècnic competent en la matèria que acrediti el compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció i protecció contra incendis, en cas que es tingui local obert al públic.
- e) Haver obtingut davant l'Oficina Espanyola de Patents i Marques el registre de la marca i/o nom comercial que pretengui utilitzar l'empresa.
- f) Haver constituït una fiança amb la qual s'assegurarà el compliment de les obligacions que es contreguin en ocasió dels serveis que es prestin als clients. La quantia varia segons el tipus d'agència (majorista, detallista o majorista detallista) de què es tracti.
- g) Finalment ha d'haver subscrit una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil amb la qual es cobreixi tot tipus de danys materials, corporals i altres perjudicis derivats de la seva activitat.

En qualsevol cas, s'ha de tenir en compte que la declaració responsable no eximeix de l'obligació d'obtenir les autoritzacions administratives que siguin preceptives per al desenvolupament de l'activitat de mediació turística i, si escau, l'obertura i funcionament dels locals.

- Finalment, les agències 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 aquest caràcter 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'adrexi només als clients i no al públic en general, que no s'anuncii, 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.

### 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).

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 o d'allotjaments turístics.
- L'organització i la venda de serveis de viatges, inclosos els anomenats *viatges combinats*.
- La mediació en la contractació de qualsevol altre servei turístic.
- 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.

## 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 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.

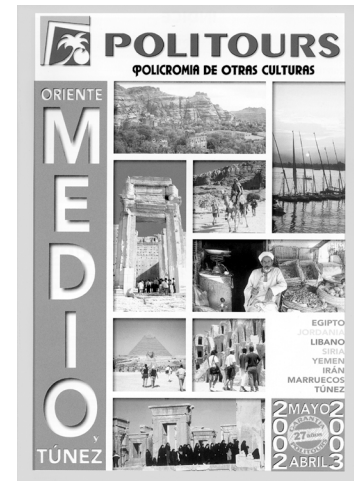
Finalment, segons el sector d'activitat en què se centrin podem parlar d'**agències especialitzades**, per exemple, en turisme de la tercera edat, d'idiomes, etc.

## 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 (en tràmit la seva modificació pel Projecte de llei núm. 121-000071/2013, de 17 d'octubre, pel qual es modifica el Text refós de la llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries de 2007).

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 del 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, 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).

### 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).

La manca de previsions específiques ha fet que, fins fa poc, 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, bungalows 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. No obstant això, en l'actualitat, com s'ha dit, n'hi ha una regulació autonòmica.

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.

## 1.8. 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 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 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 tendrá:

- Dos billetes de avión de British Airways, reservados 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:

- 2.080 euros: cantidad pagada por el cliente.
- 1.872 euros (2.080 – 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. Comunitaria

A nivel europeo, debe tenerse en cuenta 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 –HOTREC.

#### 2. Estatal

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 (tégase 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 las 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-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, modificado 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 núm. 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 el Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero, de modificación 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 estén 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 restauració turística

### 2.1. Situació actual i grup normatiu

La restauració, juntament amb l'allotjament, és un dels subsectors amb més tradició en l'activitat turística. Tant la doctrina com la legislació han inclòs les empreses de restauració dins del 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 moderna de restaurants i cafeteries va tenir l'origen en l'article 6 de l'Estatut ordenador de les empreses i activitats turístiques privades de 1965, desplegat mitjançant dues ordres ministerials: l'Ordre ministerial de 17 de març de 1965, per la qual s'aprova l'ordenació turística de restaurants, i de 18 de març d'aquell mateix any, per la qual s'aprova l'ordenació de les cafeteries. Bàsicament aquestes normes han format fins als nostres dies el grup normatiu aplicable a la restauració al nostre país. En l'actualitat, aquesta normativa estatal ha estat derogada pel Reial decret 39/2010, de 15 de gener, que deroga diverses normes estatals sobre accés a activitats turístiques i el seu exercici. Les comunitats autònomes que han legislat de manera expressament i reglamentàriament sobre aquest sector de la restauració són l'Aragó, Catalunya, les Canàries, Castella i Lleó, Ceuta, Extremadura, Galícia, Melilla, Múrcia, la Rioja i València. En altres autonomies com les Balears o el País Basc la restauració també ha estat objecte d'atenció, encara que en una considerable menor mesura, en les lleis de turisme respectives. Esmert a part mereix la Comunitat Autònoma d'Andalusia, que en la seva Llei de turisme no ha regulat expressament els serveis de restauració ni legalment ni reglamentàriament, encara que sí que els considera servei turístic.

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 inseguretat 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 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*). També Ceuta n'exclou els serveis d'àpats (*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.
- **Ceuta** diferencia els restaurants en quatre categories i les cafeteries i bars als quals considera establiments d'activitat turística complementària.
- **Extremadura** també incorpora cinc modalitats: els restaurants de fins a quatre categories i dues especialitats en gastronomia extremenya i en cuina de productes singulars extremenys; les cafeteries, amb tres categories; els cafès bar i altres establiments d'oci, de categoria única; servei d'àpats (*catering*), de categoria única també; i els salons de banquets amb les categories bàsica i mitjana
- 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 sidrereries, que a la vegada poden ser sidrereries-restaurant o sidrereries-bar.
- Les **Canàries** diferencia entre restaurants i bars cafeteria.
- **Galícia** inclou dos grups. D'una banda, els restaurants, que classifica d'una a cinc forquilles (aquesta última categoria pot tenir el qualificatiu de restaurant de luxe); de l'altra, les cafeteries, classificades en tres categories els distintius de les quals són tres, dues i una tasses. A més a més, regula els *furanchos*, que són locals utilitzats principalment com a habitatge privat però els propietaris dels quals venen l'excedent de vi de la seva pròpia collita, elaborat a casa per al consum particular, amb les tapes preparades per ells mateixos i que serveixen d'acompanyament.

- **Melilla** estableix tres modalitats: els restaurants de fins a quatre categories, les cafeteries amb dues categories i els cafès bar, de categoria única.
- 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 categoria que tenen en quatre, tres, dues i una forquilles, i l'especialitat de *restaurante en bodega*, sense categoria; les cafeteries, en què s'inclouen els establiments d'autoservei de menjars i begudes; i els bars.
- **València** distingeix dos grups: el primer grup, que s'identifica amb els restaurants, de primera, segona i tercera categories; i el segon grup, integrat pels bars, amb menjars o sense, que no tenen categories. Així mateix, atorguen una categorització especial als establiments de cuina autòctona.
- Finalment, **la normativa estatal**, derogada avui dia, distingia, d'una banda, les cafeteries de tres categories: especial, primera i segona, els distintius de les quals són, respectivament, 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 la Regió de **Múrcia**, equipara aquests establiments.

a) Les geladeries, xurreries, creperies, croissanteries, xocolateries, cases d'entrepanes 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, ja derogada, 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 ganyet 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) **Autorització d'obertura: la denominada *declaració responsable*.** 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. D'altra banda, no hem d'oblidar el que hem estudiat per a la resta d'empreses turístiques respecte a la declaració responsable que s'ha de presentar abans d'iniciar l'activitat.

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) **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, conegut com el servei d'àpats o *catering*).
- **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. Com a regla general els restaurants de segona, tercera i quarta categoria estan obligats a oferir, llevat de dispensa administrativa, un menú de la casa en el qual s'inclouï 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. 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" i a Andalusia de "*mesones rurals*".

## **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 la reglamentació de **Múrcia** es permet la figura de la dispensa en aquest tipus d'establiments quan el compliment d'algun 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*.

Recentment Catalunya ha establert l'especialitat d'hotel gastronòmic.

## 2.7. Annex

### Annex 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 establece 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 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); la Resolución de 20 de septiembre de 2006, de desarrollo del art. 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 –art. 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 arts. 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 arts. 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 art. 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 arts. 13 a 15 del Decreto 81/1999, de 8 de junio; la Orden de 26 de mayo de 2001, que desarrolla el art. 25 del Decreto 81/1999, de 8 de junio; y la letra d) del art. 32 y los arts. 2.a), 8.2.b), 34.d), 35.3, 55 y 56 y la DA 5.<sup>a</sup> 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 arts. 46 a 48 de la Ley 7/2001, de 22 de julio, de turismo del Principado de Asturias.

**2.4. Baleares:** el Decreto 13/2011, de 25 de febrero, establece 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 administrativa 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 arts. 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 Illes Balears.

**2.5. 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 arts. 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 art. 15 de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, modificado por las leyes 5/2011, de 29 de diciembre, y 11/2010, de 23 de diciembre.

**2.7. Castilla-La Mancha:** Instrucción de 29 de diciembre de 2005, de desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; y los arts. 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 arts. 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 arts. 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 arts. 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 arts. 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 arts. 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; 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 arts. 33 y 75 a 80 de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, de Normas Reguladoras de Turismo de Galicia.

**2.13. Comunidad de Madrid:** los arts. 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 arts. 21 a 29 del Decreto núm. 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, modificado por el Decreto 37/2011, de 8 de abril; el Decreto 198/2008, de 11 de julio, de Desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; la Resolución de 20 de noviembre de 2006, de desarrollo de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre; y los arts. 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:** Orden Foral de 15 de junio de 2000, que declara la no aplicación del apartado 1 del art. 30 de la Orden de 17 de marzo de 1965 y del apartado 1 del art. 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 arts. 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 arts. 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 art. 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 arts. 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 arts. 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 informació turística: guies de turisme i oficines d'informació turística

### 3.1. Guies de turisme

#### 3.1.1. 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.

#### 3.1.2. 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

#### 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 règim jurídic aplicable a aquesta activitat. S'hi desenvolupen els preceptes que, amb caràcter general, es contenen en les lleis autonòmiques de turisme respectives.

El text d'aquests decrets és molt similar, alguns dels quals (com l'andalús o el canari) ja han estat adaptats al que exigeix la Directiva de serveis i l'RD 1837/2008, de 8 de novembre, pel qual s'incorporen a l'ordenament espanyol les directives 2005/36/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de setembre, i 2006/100/CE del Consell, de 20 de novembre, relatives al reconeixement de qualificacions professionals i a determinats aspectes relatius a l'exercici de la professió d'advocat. Com disposa la mateixa Directiva de serveis, les activitats dels guies de turisme estan sotmeses a la Directiva 2005/36/CE, que desplaça parcialment la Directiva de serveis. A continuació n'estudiarem els aspectes més destacables.

### 3.1.3. 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 autoritzacions 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 infor-

#### Professió regulada

La consideració de les activitats dels guies de turisme com a professió regulada permet mantenir, després de la Directiva de serveis, l'exigència d'autorització per a l'accés i exercici de la professió, basada en la defensa, protecció i promoció del patrimoni cultural i natural i que seguint la jurisprudència consolidada del TJCE, constitueixen "raons imperioses d'interès general" que n'avalen la necessitat així com la proporcionalitat.

#### 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.

mació relacionada amb el lloc, sempre que no rebin cap remuneració per fer-ho ni facin publicitat de la seva activitat.

### **3.1.4. 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.

Els guies de turisme establerts en un altre Estat membre de la UE en el territori del qual estigui regulada la professió i que es pretenguin establir a Espanya per exercir l'activitat, han d'acreditar que estan en possessió del certificat de competències o el títol de formació exigint en aquest país per a l'exercici de la professió de guia de turisme. Si en aquest Estat no està regulada la professió de guia de turisme, han d'acreditar que han exercit a temps complet aquesta professió durant dos anys en el transcurs dels deu anteriors i que tenen els certificats corresponents de competència o títols de formació.

En cas que estiguin establerts en un altre Estat membre de la UE en el territori de la qual estigui regulada la professió i vulguin exercir temporalment o ocasionalment la professió al nostre país, ho han de comunicar, abans d'iniciar-la, a l'òrgan autonòmic competent en matèria turística, en els termes i condicions que estableix l'article 13 de l'RD 1837/2008, de 8 de novembre.

En cas que a l'Estat membre no estigui regulat l'exercici de la professió, a més d'aquesta comunicació, és requisit imprescindible acreditar l'exercici de la professió a l'Estat membre d'establiment mitjançant la presentació del document oficial emès per l'autoritat de l'Estat d'origen que acrediti l'exercici de la professió durant, almenys, dos anys dins dels últims deu.

### 3.1.5. 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).

### 3.1.6. 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.

### 3.1.7. 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.

### 3.1.8. 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.

### 3.2. 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.

Des d'un punt de vista doctrinal, les oficines de turisme són les institucions que tenen per objecte l'atenció personalitzada al turista prestant-li serveis d'informació alhora que duen a terme una funció de promoció del turisme. En aquesta activitat és fonamental la qualitat en el servei, que és determinada per les persones que el presten i especialment per la formació i qualificació que tenen.

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.

L'Ordre estatal d'11 d'agost de 1967 en conté la regulació, si bé algunes comunitats autònomes com Andalusia, Catalunya, Castella i Lleó, Castella - la Manxa i la Rioja disposen de normes específiques sobre aquest tema, amb rang de reglament, motiu pel qual no se'ls aplica la norma estatal, excepte en les qüestions que no recullen.

### 3.3. Annexos

#### 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 cuarta de la Ley 12/1999, del 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, del 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 arts. 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, aprueba el Reglamento de los Guías de Turismo de Asturias.

**2.4. Islas 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 primera, 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–, regula la actividad profesional de los guías de turismo en las Islas Baleares; el art. 46 de la Ley 2/1999, de 24 de marzo, General Turística de las Islas Baleares; 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 art. 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 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, 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 arts. 24 a 27 de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo en 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 las arts. 5.c) y 10, 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 Reguladoras 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 art. 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 art. 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 1-2-2001 (LG 2001\69), de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo –arts. 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. 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 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, modificada por la Ley 8/2009, de 21 de diciembre.

**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; 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 art. 57 de la Ley 11/1997, de 12 de diciembre, 19 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 art. 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:** arts. 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. Valencia:** 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; y el art. 6 de la Ley 3/1998, de 21 de mayo, de Turismo de la Comunidad de Valencia, modificada por las leyes 12/1999 y 16/2003; y el Decreto 190/2005, de 9 de diciembre, que modifica el art. 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, modificada por las leyes 16/2008 y 7/2012.

## Annex 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 arts. 52 y 53 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

**2.2. Aragón:** el art. 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 art. 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 art. 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 arts. 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 art. 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 art. 69 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, 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 arts. 59 y 72 de la Ley 13/2002, de 21 de junio, del Turismo de Cataluña, modificada por la Ley 9/2011 y por el Decreto Legislativo 3/2010.

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

**2.10. Extremadura:** la letra j) del art. 6 y art. 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 art. 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 art. 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 art. 44 del Decreto núm. 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 art. 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 art. 43 de la Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, del Turismo de Navarra, modificada por la Ley Foral 6/2010, de 6 de abril.

**2.16. La Rioja:** los arts. 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 arts. 20 y 21 de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, modificada por la Ley 6/2009, de 15 de diciembre.

**2.17. Comunidad Valenciana:** la letra a) del apdo. 3 del art. 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. Els organitzadors professionals de congressos (OPC)

Els OPC es poden definir com les empreses de mediació turística la funció de les quals consisteix a prestar serveis de consultoria, planificació, organització, direcció i control de congressos, fires, convencions i altres esdeveniments de naturalesa anàloga, tant directament com mitjançant tercers.

Com passa amb les centrals de reserva, no hi ha legislació estatal relativa als OPC, cosa que és conseqüència de la competència autonòmica exclusiva en matèria de turisme. Normalment la seva regulació es troba en la mateixa norma que aborda el règim de les agències de viatge i les centrals de reserva, i són comuns els requisits per al seu funcionament amb alguna petita matisació.

Aquestes empreses poden prestar, entre d'altres, els serveis següents:

- a) Definir, planificar i organitzar, amb els seus clients, els elements essencials del congrés: objectius, lloc i dates de celebració, durada, pressupost i possibles vies de finançament (subvencions i ajudes d'institucions públiques i privades, patrocini de signatures comercials, etc.), conjunt d'actes programats, amb especial atenció als d'inauguració i clausura, i qualsevol altra qüestió que hi estigui relacionada.
- b) Proporcionar als clients els locals on se celebrarà el congrés.
- c) Establir un pla general de totes les fases de l'organització del congrés i, si escau, un pla de màrqueting.
- d) Preparar campanyes de promoció del congrés, incloent-hi el disseny, edició i distribució del material promocional.
- e) Seleccionar i contractar els proveïdors de béns i serveis necessaris per al desenvolupament del congrés: equip tècnic de mitjans audiovisuals, hostesses, guies de turisme, personal tècnic i auxiliar, etc.
- f) Supervisar i coordinar el desenvolupament dels diferents actes programats, incloent-hi el registre i acreditació dels participants –en coordinació amb l'agència o agències de viatges que, si escau, prestin els serveis–, el lliurament de documentació, la distribució de les sales en funció de l'assistència efectiva a cada acte, l'establiment d'un sistema clar de rètols direccionals, i totes les altres tasques que calguin per a l'atenció adequada als participants al congrés.

g) Organitzar els diferents actes protocol·laris del congrés, especialment els d'inauguració i clausura, i supervisar-ne el desenvolupament.

h) Organitzar els diferents esdeveniments socials, actes de promoció, rodes de premsa i altres activitats relacionades amb el congrés, i supervisar-ne el desenvolupament.

i) Tramitar les autoritzacions administratives l'obtenció de les quals calgui per al desenvolupament del congrés.

j) Les altres funcions d'assessorament, planificació, organització, direcció i control de congressos que hagin assumit contractualment.

Finalment, com és obvi, aquestes empreses no poden prestar els serveis reservats en exclusiva a les agències de viatge tret que, no cal dir-ho, s'hagin constituït com a tals i ho hagin comunicat a l'òrgan autonòmic competent en la forma prevista per a aquelles.

#### 4.1. Annex

##### Annex 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 turisme actiu

### 5.1. Introducció

L'esgotament del model tradicional de turisme de masses i l'aparició d'uns clients cada vegada més exigents que no basen l'elecció únicament en l'allotjament han donat lloc a la proliferació de formes alternatives de turisme que posen l'accent en la pràctica de certes activitats a l'aire lliure, cosa que converteix els turistes en subjectes "actius" i alhora els permet que gaudeixin del seu oci, fer activitats a la naturalesa, conèixer els atractius naturals de diferents regions i experimentar noves sensacions.

Descens en caiac



Aquesta situació ha donat lloc al desenvolupament d'una àmplia oferta de serveis turístics integrants de l'anomenat *turisme actiu*, *esportiu* o *d'aventura*.

D'entre les diferents expressions usades per a fer referència a aquest fenomen, la primera (*turisme actiu*) és la que ha fet més fortuna, i precisament és la que utilitza el legislador autonòmic (així, Castella - la Manxa, Catalunya, la Rioja, Múrcia, Navarra o Andalusia). No obstant això, no és fàcil definir què s'entén per *turisme actiu*.

En una primera aproximació es pot configurar com el turisme que es caracteritza per la realització d'activitats d'aventura, recreatives i d'esplai a l'aire lliure, servint-se dels recursos que ofereix la naturalesa i que impliquen un cert factor de risc, un cert grau d'esforç físic o destresa.

#### Medi de realització

En funció del medi on es desenvolupi poden ser activitats aquàtiques (busseig, descens en bot, motos aquàtiques, piragüisme, etc.), terrestres (escalada, espeleologia, senderisme, etc.), aèries (vol amb ultralleuger, paracaigudisme, vol lliure, etc.)

D'aquesta definició en resulten els caràcters següents:

1) Es desenvolupa, principalment, a la naturalesa. No obstant això, no significa que hagi de ser així necessàriament, ja que en aquest concepte es poden englobar certes activitats que tenen lloc en el medi urbà (per exemple, en zones costaneres és habitual el surf de vela –*windsurf*– o el surf d'estel –*kitesurf*–) o fins i tot dins de la mateixa ciutat (salt de pont –*bungee*–). Per tant, és l'activitat i no el lloc el que determina l'existència d'aquest servei turístic. Aquesta matisació permet singularitzar el turisme actiu enfront del rural, en el qual la zona on es desenvolupa és un element essencial per a caracteritzar-lo. D'altra banda, la dada que el turisme actiu tingui lloc –normalment– a la naturalesa, obliga les empreses a adoptar una sèrie de precaucions per evitar qualsevol possible dany o deteriorament mediambiental, i a la intervenció administrativa necessària que en garanteixi la pràctica sostenible.

2) En segon lloc, suposa la realització d'alguna activitat (per aquest motiu es parla de turisme actiu) que impliqui esforç físic (aventura, esportiva, recreativa, etc.). Precisament, la identificació de les activitats que s'hi puguin englobar no és homogènia en totes les comunitats autònomes: per exemple, Andalusia conté una enumeració tancada –cosa que ha plantejat importants problemes–, enfront de la resta de les comunitats autònomes, que solen contenir una enumeració oberta de caràcter merament orientatiu, la qual cosa sembla més adequada.

3) Aquesta activitat implica cert esforç físic o cert risc, la qual cosa ha portat el legislador a extreure els requisits exigibles a les empreses que ofereixin activitats d'aquest tipus per a garantir la seguretat dels usuaris.

## 5.2. Grup normatiu

La normativa sobre turisme actiu és relativament recent, si bé no totes les comunitats autònomes tenen una disposició específica. Si bé la majoria es doten d'una norma reglamentària concreta (Andalusia), d'altres es limiten a esmentar-lo en les lleis de turisme de manera expressa (Extremadura), o bé inclouen-lo en altres activitats complementàries o empreses (País Basc).

### Turisme actiu i turisme passiu

Enfront del turisme actiu es pot parlar d'un turisme passiu com el de banyar-se o el de sol i platja.

### 5.3. Les empreses de turisme actiu

Les empreses de turisme actiu es poden definir com les dedicades a proporcionar, de manera habitual i professional, mitjançant un preu, activitats turístiques d'esbarjo, esportives i d'aventura que es practiquen servint-se bàsicament dels recursos que ofereix la mateixa naturalesa en el medi en què es desenvolupen, tant si és aeri, terrestre de superfície, subterrani com aquàtic, i a les quals és inherent el factor risc o cert grau de destresa per a practicar-les.

#### Observació

S'exclouen de la normativa de turisme actiu l'activitat desenvolupada per associacions, federacions, clubs esportius, etc. quan es destini exclusivament als associats.

Aquestes empreses que actuen com a catalitzadores d'una part important dels visitants de les diverses regions espanyoles han de disposar d'una regulació en la qual s'asseguri la qualitat del servei, la seguretat dels usuaris i la protecció del medi ambient garantint-ne l'ús sostenible. Aquests requisits (amb alguna matisació segons la comunitat autònoma de què es tracti) són, en línies generals, els següents:

1) Presentació d'una declaració responsable. Després de la incorporació de la Directiva de serveis, se suprimeix la necessitat d'autorització prèvia, de manera que la majoria de les disposicions autonòmiques només exigeixen presentar a l'òrgan autonòmic competent una declaració responsable als efectes del que estableix l'article 71 bis de la LRJPAC. Ara bé, com s'ha dit, no totes les comunitats autònomes disposen d'una regulació específica del turisme actiu i, entre les que en tenen, l'adaptació a la Directiva de serveis no és unànime, però s'ha d'entendre que, malgrat que no s'ha dut a terme, els requisits perquè puguin exercir l'activitat s'han d'interpretar de conformitat amb el que es disposa a la citada Directiva.

#### Observació

Heu de tenir en compte que després de la Directiva de serveis se suprimeix la necessitat d'autorització prèvia, per la qual cosa n'hi ha prou de presentar una declaració responsable, la qual, en alguns casos, s'ha d'acompanyar amb una comunicació prèvia.

A banda d'això, la supressió de l'autorització d'inici d'activitat no impedeix que l'empresa hagi de sol·licitar les autoritzacions o presentar les comunicacions previstes en la normativa sectorial per desenvolupar l'activitat (per exemple, la de protecció dels espais naturals protegits quan l'activitat es dugui a terme en un d'aquests espais singulars; legislació forestal, de protecció dels animals –quan s'empren en l'activitat en qüestió–, etc.).

2) Inscripció en el registre de turisme abans de l'inici de l'activitat. Perquè es pugui fer aquesta inscripció s'han d'acreditar una sèrie de requisits que varien segons la comunitat autònoma de què es tracti, de manera que en alguna no s'exigeixen tots en el moment de la inscripció (Andalusia) o en d'altres se'n demanen més.

Feta aquesta observació, els requisits que se solen exigir, amb les matisacions apuntades, són els següents:

3) Disposar de la llicència municipal corresponent.

4) Constituir i mantenir vigent permanentment una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi tots els perjudicis que es puguin derivar de possibles danys, inclosos els personals, materials i econòmics, com a conseqüència de l'exercici de les activitats pròpies de l'empresa, les quals han de quedar degudament especificades en la pòlissa.

5) Subscriure una assegurança d'accidents.

6) Tenir una direcció tècnica.

7) Tenir, entre el personal, tècnics o monitors amb coneixements específics o adequats en funció de l'activitat de què es tracti.

8) En alguns casos, s'hi haurà d'adjuntar, a més a més, la memòria i relació d'activitats que s'ofereixen, la llista del personal dependent de l'empresa, el lloc o zona en què pretenguin desenvolupar les activitats, la còpia dels títols o certificacions dels responsables de l'activitat, la còpia de l'inventari dels equips o material, el protocol d'actuació en cas d'accidents o la còpia de l'alta de l'impost d'activitats econòmiques i, en cas d'utilitzar vehicle per a les activitats, còpia de l'assegurança, del permís de circulació i targeta de característiques (Aragó). En altres casos (Andalusia) aquests requisits s'han d'acreditar després de la inscripció i abans de l'inici de l'activitat.

La falta d'inscripció determina la qualificació de l'activitat com a clandestina.

Finalment, tenint en compte la possible producció de danys o accidents que es poden causar durant l'exercici de l'activitat, les empreses estan obligades a adoptar una sèrie de mesures addicionals a fi de minimitzar-los com disposar de plans d'emergència i d'evacuació en cas d'accident, o dotar els monitors de mitjans de comunicació i d'una farmaciola de primers auxilis.

#### Activitat amb risc

Quan l'activitat revesteixi un risc especial l'empresa ha d'informar per escrit d'aquesta circumstància els usuaris i se n'ha de deixar constància de manera oportuna. En qualsevol cas els usuaris han de conèixer com es desenvoluparà l'activitat prevista, la durada, la duresa, el risc, les condicions de maneig de l'equip i material, les mesures de seguretat o qualsevol altra qüestió rellevant per a desenvolupar-la.

## 5.4. Annex

### Annex 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 Diversos Decretos para su Adaptación al Decreto Ley 3/2009, de 22 de diciembre, que modifica diversas leyes para la trasposición en Andalucía de la DS); 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 arts. 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 arts. 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 arts. 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, 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. 60 a 62 de la Ley 8/2012, de 19 de julio, de Turismo de las Islas Baleares.

**2.5 Canarias:** arts. 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; arts. 4.2 y 15.3.f) 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).

**2.7 Castilla-La Mancha:** Decreto 77/2005, de 28 de junio, de Ordenación de las Empresas de Turismo Activo; arts. 3.a), 8.d), 19 y disposición final tercera de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo en 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 arts. 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 Regulatoras de Turismo de Castilla y León (modificada por 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, 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 art. 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 arts. 199 a 214, la DT 8.<sup>a</sup> y las DA 1.<sup>a</sup> y 2.<sup>a</sup> 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:** art. 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 arts. 53.1.c) 88.1.c) y 94.a), e i) de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, de Normas Regulatoras del Turismo de Galicia.

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

**2.14. Melilla:** el art. 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. Murcia:** Decreto 320/2007, de 19 de octubre, regula las empresas de turismo activo (modificado por el Decreto 37/2011, que modifica diversos 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 diversas leyes para su adaptación a la DS); arts. 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 actividad 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 Diversos Reglamentos en Materia de Turismo); art. 28 de la Ley 7/2003, de Turismo de Navarra (modificada por la Ley Foral 6/2010, de 6 de abril).

**2.17. La Rioja:** arts. 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; art. 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, del Turismo Activo y los arts. 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:** arts. 23 y 37 de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, del Turismo del País Vasco, modificada por las leyes 16/2008 y 7/2012.

## Resum

En l'actualitat la **regulació d'empreses d'intermediació** correspon exclusivament a les comunitats autònomes. De fet, el Reial decret 39/2010, de 15 de gener, que dóna compliment al que exigeix la Directiva de serveis, deroga expressament el Reial decret 271/1988, de 25 de març, que regulava l'exercici de les activitats pròpies de les agències de viatge, i encomana aquesta regulació a les comunitats autònòmiques.

No obstant això, encara hi ha algunes qüestions que es reserven a la regulació estatal. És el cas dels viatges combinats, la regulació dels quals conté el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el Text refós de la llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, i que es dicta sobre la base de les competències exclusives que corresponen a l'Estat en matèria de legislació mercantil, processal i civil, conforme a l'article 149.1.6a. i 8a. de la Constitució espanyola.

La seva funció consisteix en la distribució i intermediació entre els prestataris de serveis i els usuaris que els utilitzaran.

Pel que es refereix als requisits que han de complir aquestes empreses per a l'exercici de l'activitat, s'ha de tenir en compte que com a conseqüència de la transposició de la Directiva de serveis, la necessitat d'autorització que havien d'obtenir per a poder-la iniciar s'ha substituït pel deure de presentar una declaració responsable.

No obstant això, no s'ha d'oblidar que aquesta declaració responsable no eximeix de l'obligació d'obtenir les autoritzacions administratives que siguin preceptives per al desenvolupament de l'activitat de mediació turística i, si escau, l'obertura i funcionament dels locals.

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 reglamentàriament a l'Aragó, les Canàries, Catalunya, Castella i Lleó, Ceuta, Extremadura, Galícia, Melilla, Múrcia, la Rioja i València. No són empreses de restauració si serveixen menjars i/o begudes a particulars, si el caràcter dels serveis és gratuït, si depèn d'un servei d'allotjament, si serveixen a domicili, en transports públics, a través de màquines expenedores o

### Vegeu també

L'enumeració de les disposicions autonòmiques sobre agències de viatges es pot consultar en el web.

com a oferta estrictament comercial. Variaran de tipologia segons la comunitat autonòmica. Els requisits d'obertura i funcionament són els mateixos que hem anat apuntant, encara que caldria destacar la submissió a la reglamentació sobre sanitat i higiene per a l'elaboració, distribució i comerç d'aliments, coneguda com de servei d'àpats (*catering*).

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.

Respecte a les **oficines d'informació turística** cal indicar que són les institucions que tenen per objecte l'atenció personalitzada al turista prestant-li serveis d'informació alhora que duen a terme una funció de promoció del turisme. En aquesta activitat és fonamental la qualitat en el servei, que és determinada per les persones que el presten i especialment per la formació i qualificació que tenen.

Els **OPC** es poden definir com les empreses de mediació turística que tenen la funció de prestar serveis de consultoria, planificació, organització, direcció i control de congressos, fires, convencions i altres esdeveniments de naturalesa anàloga, tant directament com per mitjà de tercers.

Com ocorre amb les centrals de reserva, no hi ha legislació estatal relativa als OPC, cosa que és conseqüència de la competència autonòmica exclusiva en matèria de turisme. Normalment en conté la regulació la mateixa norma que aborda el règim de les agències de viatge i les centrals de reserva, i són comuns els requisits per al seu funcionament amb alguna petita matisació.

Finalment, les **empreses de turisme actiu** es poden definir com les empreses que es dediquen a proporcionar, de manera habitual i professional, mitjançant un preu, activitats turístiques d'esbarjo, esportives i d'aventura que es practiquen servint-se bàsicament dels recursos que ofereix la mateixa naturalesa en



el medi en què es desenvolupen, tant si és aeri, terrestre de superfície, subterrani com aquàtic, i a les quals és inherent el factor risc o cert grau de destresa per a practicar-les.



## 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.

### 8. Les empreses d'organització de congressos són...

- a) els establiments turístics oberts al públic que prestin un servei turístic que consisteix a facilitar a l'usuari orientació, assistència i informació turística mitjançant un preu.
- b) els establiments turístics oberts al públic que, amb caràcter habitual, prestin un servei turístic que consisteix a facilitar a l'usuari orientació, assistència i informació turística de forma gratuïta.
- c) les empreses de mediació turística la funció de les quals consisteix a prestar serveis de consultoria, planificació, organització, direcció i control de congressos, fires, convencions i altres esdeveniments de naturalesa anàloga, tant directament com per mitjà de tercers.

### 9. Les empreses de turisme actiu o esportiu són...

- a) les que es dediquen a proporcionar, de manera habitual i professional, mitjançant un preu, activitats turístiques d'esbarjo, esportives i d'aventura que es practiquen servint-se bàsicament dels recursos que ofereix la mateixa naturalesa en el medi en què es desenvolupen, tant si és aeri, terrestre de superfície, subterrani com aquàtic, i a les quals és inherent el factor risc o cert grau de destresa per a practicar-les.

- b) els establiments turístics oberts al públic que, amb caràcter habitual, presten un servei turístic que consisteix a facilitar a l'usuari orientació, assistència i informació turística de manera gratuïta.
- c) les empreses de mediació turística la funció de les quals consisteix a prestar serveis de consultoria, planificació, organització, direcció i control de congressos, fires, convencions i altres esdeveniments de naturalesa anàloga, tant directament com per mitjà de tercers.

## **Solucionari**

### Exercicis d'autoavaluació

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

## Bibliografia

- Albert Piñole, I.** (2001). *Gestión y técnicas de agencias de viajes*. Madrid: Síntesis.
- Ceballos Martín, M. M.; Pérez Guerra, R.** (2014). *Código de Turismo* (4a. 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*.
- 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.
- 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*. València: Tirant lo Blanc.
- Roca Roca, E., Ceballos Martín, M. M.; Pérez Guerra, R.** (1998). *La regulación jurídica del turismo en España*. Almería: Universidad de Almería.
- 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).