

Secció I - Comunitat Autònoma Illes Balears

1.- Disposicions generals

PRESIDÈNCIA DE LES ILLES BALEARS

Num. 14884

Llei 8/2012, de 19 de juliol del turisme de les Illes Balears

EL PRESIDENT DE LES ILLES BALEARS

Sia notori a tots els ciutadans que el Parlament de les Illes Balears ha aprovat i jo, en nom del Rei i d'acord amb el que s'estableix a l'article 48.2 de l'Estatut d'Autonomia, promulg la següent:

LLEI

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

I

En l'article 148.1.18a de la Constitució Espanyola s'estableix que les comunitats autònomes puguin assumir les competències en matèria de promoció i ordenació del turisme en el seu àmbit territorial.

L'article 24 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears determina que els poders públics de la comunitat autònoma han de reconèixer l'activitat turística com a element econòmic estratègic de les Illes Balears i estableix que el foment i l'ordenació de l'activitat turística s'han de dur a terme amb l'objectiu de fer-la compatible amb el respecte al medi ambient, al patrimoni cultural i al territori, i també amb polítiques generals i sectorials de foment i ordenació econòmica que tinguin com a finalitat afavorir el creixement econòmic a mitjà i a llarg termini.

Igualment, l'article 30 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears estableix com a competència exclusiva de la comunitat autònoma en matèria de turisme l'ordenació i la planificació del sector turístic, la promoció turística, la informació turística, les oficines de promoció turística a l'exterior, la regulació i la classificació de les empreses i els establiments turístics, i la regulació de les línies públiques pròpies de suport i promoció del turisme. El mateix article li atribueix competències exclusives en matèria de foment del desenvolupament econòmic dins el territori de la comunitat autònoma, d'acord amb les bases i la coordinació general de l'activitat econòmica.

D'ençà que el Reial Decret 3401/1983, de 23 de novembre, va aprovar el traspàs de les funcions i els serveis en matèria de turisme de l'Estat a les Illes Balears, la comunitat autònoma de les Illes Balears ha estat exercint aquesta competència sense altres limitacions que les facultats reservades a l'Estat per la Constitució.

En l'àmbit de les competències enunciades s'inclou, sens dubte, la potestat legislativa en matèria de turisme, que dóna fonament a l'aprovació d'aquesta llei.

L'article 70 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears determina com a competències pròpies dels consells insulars la informació turística, l'ordenació i la promoció turística. Tanmateix, els mitjans necessaris per a l'exercici d'aquestes competències no han estat transferits totalment als consells insulars, per la qual cosa algunes competències són desplegades pel Govern de les Illes Balears a través de la conselleria que té atribuïdes les competències en matèria de turisme.

II

El desenvolupament de la indústria del sector turístic a les Illes Balears es caracteritza pel fet que en la dècada dels anys seixanta es construeix una gran part de la planta dels diferents establiments que constitueixen el nostre sector turístic sense que hi hagués una planificació urbanística detallada, ni regulació aplicable al sector, fins i tot ben entrats els anys setanta. La construcció esmentada es duu a terme a les Illes Balears de manera desordenada, sobre la base d'una normativa que ha resultat insuficient.

És en la dècada dels anys vuitanta quan ja hi ha una certa planificació urbanística i es veu la construcció de tots els establiments propis del sector turístic com una indústria.

En els anys noranta es produeix una proliferació normativa i és quan es comença a regular tot tipus d'aspectes complementaris a la mera edificació. En aquesta dècada dels noranta es conclou amb una llei general turística, que ha regit fins ara.

Com a conseqüència d'aquest desenvolupament desacordat amb la normativa, es produeix el fet que la modernització de la planta d'allotjament turístic desenvolupada en els anys noranta no ha estat constant, i part del que ha

constituït l'oferta denominada complementària o constitueix l'oferta de restauració i de lleure es troba atrapada per un àmbit normatiu que no li permet emprendre cap actuació rendible que pugui ser competitiva en els nivells de prestació de servei que s'exigeixen en el segle XXI. Es pot dir que la gran problemàtica rau en l'aplicació de la normativa actual en edificis i construccions que no es varen construir per donar compliment a la normativa vigent, i alhora no s'ha facilitat, per no haver pensat en termes de rendibilitat, la renovació completa o la reconversió de la planta d'establiments d'allotjament turístic i de la resta d'establiments turístics.

La realitat dels darrers anys ens ha demostrat que la indústria turística balear, encara que es tracta d'una destinació àmpliament consolidada, es troba en una situació de pèrdua de competitivitat que requereix l'adopció de mesures que afrontin el problema, que s'ha de considerar com a estructural i no mera-ment conjuntural.

Altres països de l'entorn mediterrani com Turquia, Tunísia, Grècia, Croàcia, el Marroc, etc., han apostat pel turisme com a font d'ingressos i han desenvolupat zones turístiques amb importants incentius fiscals a la inversió, la qual cosa ha facilitat la construcció d'una nova planta que competeix clarament i en situació avantatjosa amb la indústria de les Illes Balears tant en qualitat, pel fet de ser més moderna, com en rendibilitat, perquè té una estructura de costos i uns marges de benefici més atractius per a la inversió.

A més, hi ha hagut una gran concentració d'empreses turístiques emissores en els darrers anys, la qual cosa ha provocat que el mercat emissor (operadors turístics) es trobi concentrat en tres o quatre grups importants a escala europea, fet que els dóna una posició d'oligopoli davant la qual el mercat receptor o de destinació té poca capacitat d'actuació, i el turisme i les seves condicions són més aviat imposats pel ram emissor.

La competitivitat escassa de la indústria turística de les Illes Balears s'ha vist agreujada pel fet que durant anys el compliment de la normativa que afectava el sector encaria enormement l'explotació de la indústria turística, en un escenari en el qual els costos pujaven i els ingressos descendien, amb unes perspectives cada vegada més incertes, la qual cosa incentivava poc la inversió.

Tot això va portar al fet que de manera generalitzada, per frenar la disminució del marge de beneficis, no es duguessin a terme inversions per a millores i modernització en els diferents establiments, fet que, en definitiva, s'ha manifestat en una reducció de la qualitat i la imatge de part de la planta turística, sobretot en aquelles zones turístiques madures, que han vist agreujada la seva situació encara més, la qual cosa fa que s'hagin d'adoptar mesures de caràcter estructural i que incentivin la inversió en el sector de la indústria del turisme balear, amb la finalitat de recuperar la competitivitat que requereix la principal font d'ingressos de les Illes.

III

Durant tots aquests anys no es pot obviar com ha evolucionat la política europea del turisme, i en aquest sentit cal destacar que el Tractat de Lisboa, pel qual es modifiquen el Tractat de la Unió Europea i el Tractat constitutiu de la Comunitat Europea, que es va dur a terme a la capital portuguesa el 13 de desembre de 2007 (DOUE C 306, 17-12-2007), dedica el títol XXII al "Turisme", i l'article 195-TFUE del qual estableix que "la Unió complementarà l'acció dels estats membres en el sector turístic, en particular promovent la competitivitat de les empreses de la Unió en aquest sector", i amb aquesta finalitat la Unió tindrà els objectius de "fomentar la creació d'un entorn favorable al desenvolupament de les empreses en aquest sector" i de "propiciar la cooperació entre estats membres, en particular mitjançant l'intercanvi de bones pràctiques". Així mateix, es preveu que es puguin establir (pel Parlament Europeu i el Consell, mitjançant el procediment legislatiu ordinari) les mesures específiques destinades a complementar les accions dels estats membres per aconseguir els objectius assenyalats, però excloent tota harmonització de les disposicions legals i reglamentàries dels estats membres.

A més, s'ha de tenir en compte que la Comissió Europea estima que la política europea del turisme necessita un nou impuls, pel fet d'estar enfrontada a reptes que demanen respostes concretes i esforços d'adaptació, per fer del turisme europeu una indústria competitiva, moderna, sostenible i responsable, determinant les prioritats que aporten un vertader valor afegit europeu. Així mateix, la Comissió entén que l'èxit d'aquesta estratègia dependrà del compromís del conjunt de les parts interessades i de la seva capacitat de treballar juntes per aplicar-la.

De conformitat amb els tractats i en línia amb allò acordat en la Conferència d'alt nivell i la reunió ministerial informal que tingueren lloc a Madrid els dies 14 i 15 d'abril de 2010, la política europea de turisme té per objectiu principal fomentar la competitivitat del sector, sense oblidar que, a llarg termini, la competitivitat està estretament relacionada amb la sostenibilitat del mode de desenvolupament; objectiu clarament relacionat amb la nova estratègia econòmica de la Unió, "Europa 2020", i més concretament amb iniciatives emblemàtiques en matèria industrial, d'innovació, d'àmbit digital o noves competències i ocupacions; i ressaltant, d'altra banda, que l'elaboració d'una políti-

ca més activa en matèria de turisme, basada en particular en el ple exercici de les llibertats garantides pels tractats, pot contribuir significativament al rellançament del mercat únic.

Per assolir aquests objectius, les accions a favor del turisme s'han establert en quatre eixos: a) fomentar la competitivitat del sector turístic a Europa; b) promoure la diversificació de l'oferta turística; c) promoure el desenvolupament d'un turisme sostenible, responsable i de qualitat; i d) consolidar la imatge i la visibilitat d'Europa com a conjunt de destinacions sostenibles i de qualitat.

A totes aquestes línies d'actuació marcades per la política europea del turisme es pretén donar compliment mitjançant aquesta llei.

Totes aquestes línies d'actuació s'han d'entendre en el marc dels principis de la simplificació administrativa i la dinamització de l'economia que resulten de la transposició de la Directiva 2006/123/CE, relativa als serveis de mercat intern de la Unió Europea, denominada Bolkestein, que es basa en la substitució de l'autorització prèvia per la declaració responsable i la comunicació prèvia.

IV

La crisi econòmica internacional ha agreujat la situació del sector turístic, i això ha fet que en els dos darrers anys la societat hagi pres consciència de la gravetat de la situació per la qual passa la principal indústria de les Illes Balears, i que els poders públics hagin adoptat mesures de caràcter legislatiu que eren necessàries però que resulten insuficients, atesa l'envergadura del problema estructural de la indústria del turisme balear.

En efecte, en un primer moment es va aprovar la Llei 4/2010, de 16 de juny, de mesures urgents per a la inversió a les Illes Balears; posteriorment, la Llei 10/2010, de 27 de juliol, de mesures urgents relatives a determinades infraestructures i equipaments d'interès general en matèria d'ordenació territorial, urbanisme i d'impuls a la inversió, normes que han estat complementades amb el Decret 13/2011, de 25 de febrer, pel qual s'estableixen les disposicions generals per facilitar la llibertat d'establiment i de prestació de serveis turístics, la regulació de la declaració responsable i la simplificació dels procediments administratius en matèria turística; i el Decret 20/2011, de 18 de març, pel qual s'estableixen les disposicions generals de classificació de la categoria dels establiments d'allotjament turístic en hotel, hotel apartament i apartament turístic de les Illes Balears.

Per les raons globals de tot el que s'està exposant, s'entén que és necessària una reforma més profunda que la mera adaptació de la Llei 2/1999, de 24 de març, general turística de les Illes Balears, i que resulta convenient una integració de la normativa reguladora del sector. Per això, es promulga aquesta Llei del turisme de les Illes Balears amb la derogació de l'anterior.

V

El turisme es configura com l'activitat que més repercussió, en termes de renda, ocupació i activitat, genera a les Illes Balears i que constitueix, sense cap dubte, el principal recurs d'aquestes illes i que per això ha d'estar en constant transformació, innovació i desenvolupament.

La forta competència internacional, en un escenari econòmic marcat per la globalització, que comprèn l'activitat turística, i també les noves tecnologies i les xarxes socials aplicades a les activitats productives, i concretament al turisme, requereix prestar molta més atenció al concepte d'un turista molt més exigent, més autònom a l'hora de confeccionar els seus viatges i més interessat en la recerca d'experiències enriquidores. Per això s'han de possibilitar fórmules que desenvolupin al màxim les oportunitats que poden oferir els recursos turístics de les Illes Balears.

En aquest escenari, és bàsic incentivar el desenvolupament de models innovadors, creatius, competitius, moderns, flexibles i sostenibles, que facin atractiva la inversió en la indústria del sector turístic, tan necessària per a la reconversió d'un model que ha quedat obsolet i que al seu torn dinamitzi l'economia de les Illes Balears.

Sobre aquesta base és imprescindible afrontar reptes amb una perspectiva d'altura de mires, a llarg termini, i amb una cultura basada en el reconeixement del desenvolupament sostenible, la innovació, la qualitat, la creativitat i la responsabilitat.

Aquesta llei pretén abordar el problema de l'estacionalitat apostant per la qualitat, la innovació i la investigació, aprofitant els valors d'una oferta turística diferenciada, donant cabuda a noves fórmules d'explotació, en què la creativitat, la qualitat i l'excel·lència en el servei marquin la diferència davant altres destinacions turístiques, i recuperant per a les Illes Balears el reconeixement com a destinació turística de referència internacional.

Igualment, aquesta llei aposta per la cooperació entre les diferents administracions de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i també amb els agents socials de més representativitat del sector, de manera que permet un marc normatiu que fa possible la reconversió de la indústria turística balear.

Sense cap dubte, un dels pilars d'aquesta llei el constitueixen l'ordenació, el foment i la promoció del turisme, mitjançant la planificació, la formació, la innovació constant i la inversió en la reconversió i la rehabilitació de zones turístiques saturades o madures, i, per això, imposa la modernització permanent i el control de la qualitat.

VI

Aquesta llei s'estructura en un títol preliminar, dedicat a les disposicions generals, i en cinc títols. El títol I es refereix a les competències i l'organització administrativa; el títol II, als drets i deures dels usuaris dels serveis turístics i de les empreses turístiques; el títol III, a l'ordenació de l'activitat turística; el títol IV, al foment i la promoció del turisme; i el títol V, al control de la qualitat turística.

El títol preliminar conté disposicions generals que s'han de tenir en compte tant per determinar quin és l'objecte i l'àmbit d'aplicació de la llei com per fixar quins són els principis i la finalitat que la inspiren i que s'han de tenir en consideració per interpretar-la.

Igualment incorpora el títol preliminar un conjunt de definicions que pretenen donar claredat a conceptes constantment emprats per la llei i que en tot cas han de ser entesos en un sentit ampli i no restrictiu.

S'insisteix també en l'ordenació de l'oferta turística fixant tant els plans d'intervenció en àmbits turístics com els instruments que hi són apropiats i que substitueixen els plans d'ordenació de l'oferta turística.

Es posa en relleu la necessitat que els plans d'intervenció en els àmbits turístics estiguin absolutament coordinats amb els plans territorials insulars de cada una de les Illes. Aquesta acció és la base del que ha de ser el Pla integral de turisme de les Illes Balears, en què han de confluïr les accions en les matèries següents: territori, producte, qualitat, intel·ligència de mercats, promoció i formació.

El títol I de la llei es refereix a les competències i a l'organització administrativa, i s'ha de destacar en aquest aspecte que, si bé el règim competencial s'ajusta a l'establert per l'Estatut d'Autonomia, la veritat és que els mitjans necessaris per a l'exercici de totes les competències en matèria de turisme no han estat transferits als consells insulars, per la qual cosa, fins que no es realitzi aquesta transferència, aquestes competències se seguiran exercint per la conselleria del Govern de les Illes Balears que tingui atribuïda la competència en matèria de turisme.

Com a element innovador es pot destacar la Mesa municipal del turisme, l'objectiu de la qual és la coordinació, la consulta i l'assessorament dels diferents municipis de les Illes Balears, a fi que es pugui fer una aplicació de les normes més uniforme, tractant d'eliminar la inseguretat jurídica en aquest sector.

El títol II va dedicat als drets i deures dels usuaris de serveis turístics i de les empreses turístiques i pretén establir un règim clar, de fàcil accés i que doni seguretat a les relacions comercials entre les empreses turístiques i els seus clients, tractant de reduir al màxim les situacions conflictives entre ambdós, la qual cosa sense cap dubte redunda en la bona imatge d'oferta turística segura que han d'oferir les Illes Balears com a destinació turística de referència i qualitat. Específicament es regulen en aquest títol els efectes i les conseqüències de la sobrecontractació, que, tot i que es pot entendre que es produeixi en una indústria tan estacionalitzada, no impedeix que s'hagin d'adoptar mesures per reduir-la al màxim i que garanteixin la solució als problemes que genera.

En el títol III es regula l'ordenació de l'activitat turística, que constitueix el títol més ampli de la llei, ja que comprèn el règim d'establiment de les empreses turístiques, els seus registres, les activitats il·legals, el règim de les empreses turístiques d'allotjament —fent al·lusió especial a nous models o fórmules d'explotació—, la novetat de les empreses turísticore residencials, les empreses comercialitzadores d'estades turístiques en habitatges, les empreses de restauració i d'intermediació turística, les empreses d'activitats turístiques d'entreteniment, esbarjo, esportives, culturals o lúdiques, i les activitats d'informació, orientació i assistència turística.

En aquest títol interessa destacar la creació d'oficines úniques de l'administració turística a cadascuna de les Illes, dependents de l'administració amb competències d'ordenació turística, que tenen com objectiu facilitar la relació del ciutadà amb l'administració turística als efectes que qualsevol gestió o consulta es pugui efectuar davant d'un únic interlocutor administratiu. D'aquesta manera s'agiliten les gestions que s'han de dur a terme davant l'Administració i s'augmenta la seguretat jurídica en les relacions que afecten el trànsit jurídic administratiu entre les diferents administracions i els particulars o les empreses turístiques.

Es recull també en aquest títol la regulació de la declaració responsable d'inici d'activitat turística, donant compliment en aquest aspecte a la Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu, relativa als serveis en el mercat interior, matèria que ja estava incorporada a la legislació autonòmica.

Especial referència mereix la regulació de les dispenses recollides en l'article 25 de la llei, que té per objecte facilitar l'anàlisi particular de determinades situacions que, per la rigidesa en l'aplicació de les normes, poden portar a situa-

cions absurdes i sense sentit que van en contra del principi d'afavorir la inversió per a una major competitivitat de la indústria turística, fomentant un desenvolupament sostenible. En definitiva, no es tracta més que d'invocar l'equitat per als supòsits particulars que es puguin trobar atrapats per una legislació excessivament rígida.

De la mateixa manera es pretén facilitar els projectes de marcat interès i notòria conveniència per l'atractiu que puguin suposar per a la comunitat balear.

Pel que fa a les empreses d'allotjament, la principal i genèrica novetat d'aquesta llei és la flexibilització de les classes i formes en què les empreses poden desenvolupar l'activitat turística d'allotjament.

Es mantenen els principis d'ús exclusiu i d'unitat d'explotació, però flexibilitzant-los perquè no es puguin fer interpretacions que impedeixin determinats usos complementaris o secundaris que poden ser enormement convenients a les empreses turístiques d'allotjament i, sobretot, permetent noves fórmules d'explotació dels establiments d'allotjament que fa temps que s'han estat reclamant i que en altres països eminentment turístics ja estan en funcionament.

Una de les principals novetats d'aquesta llei és la regulació dels establiments d'allotjament turístic coparticipat, compartit o altres formes anàlogues d'explotació d'allotjament turístic, amb el benentès que es consideren fórmules essencials per atreure la inversió, contribuir a la desestacionalització, millorar la qualitat dels establiments i dels serveis que s'hi presten, de manera que queda expressament manifestat que aquestes formes d'explotació són incompatibles amb l'ús residencial en un mateix establiment. Es considera que aquestes noves formes d'explotació constitueixen una oportunitat per facilitar l'actualització de la planta hotelera, i que genera ocupació, tant per la millora de servei i els serveis complementaris que es desenvolupen al voltant d'aquestes noves formes d'explotació com per l'ocupació que genera la mateixa actualització, modernització i reconversió de la nostra indústria turística, a més de la que es genera per l'allargament de la temporada turística.

En la llei també s'estableix, com a novetat, la compatibilitat en el mateix immoble de diferents tipus o grups d'establiments i l'explotació conjunta de diferents establiments, i també es regula la pensió completa integral tractant de substituir el concepte de "tot inclòs", la manca de regulació del qual ha ocasionat situacions conflictives en l'oferta turística.

No s'inclouen novetats en el concepte, la classificació i les categories dels establiments hotelers i els apartaments turístics amb relació als que ja estaven recollits en la normativa autonòmica anterior, més encara, perquè vigeix el recent Decret 20/2011, de 18 de març, pel qual s'estableixen les disposicions generals de classificació de la categoria dels establiments d'allotjament turístic en hotel, hotel apartament i apartament turístic de les Illes Balears, que s'haurà d'adaptar a les disposicions d'aquesta llei.

Pel que fa als establiments d'allotjament de turisme rural, les principals novetats consisteixen en la modificació de les superfícies requerides pels hotels rurals i els agroturismes i, d'altra banda, en la flexibilització per a les ampliacions i la utilització de construccions existents i de la mateixa antiguitat per a la prestació de tot tipus de serveis d'aquests establiments. Igualment es permeten aquest tipus d'establiments en qualsevol classe de sòl rústic amb independència del seu grau de protecció, sense que sigui necessària la declaració d'interès general.

Es recullen en la llei per primera vegada els albergs, els refugis i les hostatgeries, que, tot i que ja existien, en aquest punt hi havia un buit legal en la llei anterior.

Com a gran novetat, en el capítol III del títol III es regulen les empreses turisticoresidencials, que, si bé estan àmpliament expandides en altres països amb gran reconeixement com a destinacions de vacances, no s'han desenvolupat en aquesta comunitat autònoma per la rigidesa de la legislació autonòmica anterior. Es tracta que aquelles empreses turístiques d'allotjament puguin prestar també els mateixos serveis que presten en els seus establiments d'allotjament, i en determinades circumstàncies, a unitats d'allotjament residencial.

En relació amb les empreses comercialitzadores d'estades turístiques en habitatges, la llei pretén integrar, amb petites modificacions, la Llei 2/2005, de 22 de març, de comercialització d'estades turístiques en habitatges.

Les empreses turístiques de restauració tenen un règim molt similar al que tenien fins ara, si bé s'ha flexibilitzat l'exercici d'activitats complementàries suprimint l'obtenció necessària d'una llicència d'activitats per a cada un dels serveis complementaris que es pretenien desenvolupar, i igualment s'ha suprimit la distinció entre *bar i cafeteria*, de manera que ambdós establiments han passat a dir-se *bar-cafeteria*.

Les agències de viatges mantenen el mateix règim que tenien en la llei anterior; els guies de turisme passen a tenir una regulació més concorde amb la Directiva 2006/123/CE, relativa als serveis de mercat interior de la Unió Europea, mentre que sí que s'ha ampliat el concepte i l'àmbit d'actuació de l'anteriorment denominada *oferta complementària*, que ara passa a denominar-se *empreses d'activitats turístiques, d'entreteniment, esbarjo, esportives, culturals o lúdiques*.

El títol IV de la llei regula el foment i la promoció del turisme, i estableix

com a principis generals la millora de la competitivitat mitjançant el desenvolupament d'un turisme sostenible, la necessitat de la planificació de la promoció i la qualitat turística, el foment de la desestacionalització, la necessitat d'investigació, desenvolupament, innovació i formació contínua en turisme, considerant Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera marques turístiques i establint la possibilitat de les declaracions d'interès turístic. Es fa èmfasi especial en l'aprovació dels diferents plans de desenvolupament turístic, tant insulars com municipals, que s'hauran d'adaptar al Pla integral o estratègic de les Illes Balears, que al seu torn ha d'incorporar els eixos i les directrius bàsiques del Pla nacional integral de turisme de caràcter estatal. Aquests plans, que es destinaran a millorar la imatge i la competitivitat de la destinació final de l'usuari, es converteixen en eines fonamentals per al reposicionament de Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera a escala internacional.

El capítol II del títol IV regula la inversió, la reconversió i la rehabilitació de les zones turístiques, i constitueix una de les grans apostes d'aquesta llei per regenerar i modernitzar determinades zones. Per això es permet en determinats casos, i després d'una anàlisi de la idoneïtat i l'oportunitat, el canvi d'ús. Els temors a afrontar aquesta mesura, que no suposa la generalització del canvi d'ús, han fet que durant anys determinades zones turístiques s'anassin degradant i degenerant simplement perquè no es donava una solució factible en termes de rendibilitat als propietaris d'edificis abandonats que l'Administració no pot adquirir. Per això s'entén que s'han de possibilitar actuacions concretes, que siguin racionals des del punt de vista de planejament urbanístic i que permetin atreure inversions que redundin en la millora de zones turístiques madures, saturades o degradades.

En el capítol III s'han integrat els plans de millora de les infraestructures i dels establiments turístics que estaven regulats en la Llei 2/1999, de 24 de març, general turística, i en determinats preceptes de la Llei 4/2010, de 16 de juny, de mesures urgents per a la inversió a les Illes Balears, i s'ha flexibilitzat el règim per facilitar i fer més atractiva la inversió.

El règim de baixes dels establiments està regulat en el capítol IV del títol IV, en què es manté el sistema de baixa temporal i definitiva. En el que sí que hi ha algunes innovacions és tant en les excepcions a la disposició general de la baixa definitiva com a requisit per a l'inici d'activitat o per a l'ampliació de places, com en tot el que es refereix al règim dels establiments donats de baixa definitiva, on clarament es flexibilitzen les possibilitats de reobertura d'aquests establiments que augmenten de categoria, superen els plans de modernització i, en definitiva, millorant la competitivitat i generant ocupació, atreuen la inversió.

Finalment, el títol V de la llei es refereix al control de la qualitat turística, que conté el règim de la inspecció turística, la tipificació d'infraccions i sancions, el procediment sancionador i el registre d'infraccions.

Es vol destacar en aquest títol l'enduriment de les sancions i l'adopció de mesures contra l'oferta il·legal, com ara la col·laboració i la transmissió d'informació d'administracions implicades que detectin casos d'oferta il·legal, així com els límits que s'imposen per a la gradació de les sancions imposades a infraccions per la comercialització d'oferta il·legal.

Entre les disposicions que queden derogades interessa destacar els plans d'ordenació de l'oferta turística, que hauran de ser substituïts pels plans d'intervenció en àmbits turístics a què es refereix l'article 5 d'aquesta llei. La raó d'aquesta derogació rau en el fet que, a més d'obsolets, en implantar-los en els diferents planejaments locals, han tingut un compliment extremadament baix i una efectivitat pràcticament nul·la. A més, la majoria de paràmetres que s'hi recullen estan inclosos en els diferents plans territorials insulars.

TÍTOL PRELIMINAR DISPOSICIONS GENERALS

Article 1 Objecte i finalitat de la llei

1. L'objecte d'aquesta llei és l'ordenació, la planificació, la promoció, el foment i la disciplina del turisme i de la qualitat en la prestació de serveis turístics de les Illes Balears en el marc de l'Estatut d'Autonomia i de la resta de l'ordenament jurídic.

2. Aquesta llei té per finalitat:

a) Impulsar el turisme sostenible com el principal sector estratègic de l'economia de les Illes Balears, generador d'ocupació i de desenvolupament econòmic.

b) Promocionar les Illes Balears com a destinació turística de referència a la mar Mediterrània, atesa la seva singularitat insular i la seva realitat cultural, mediambiental, econòmica i social, impulsant la desestacionalització i potenciant els valors propis d'identitat de cadascuna de les Illes.

c) Promocionar Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera com a marques turístiques, garantint-los un tractament que n'asseguri la màxima difusió interior i exterior.

d) Millorar la competitivitat del sector turístic mitjançant la incorporació de criteris d'ordenació i planificació, d'innovació, de professionalització, d'especialització i formació dels recursos humans i de garantia de la qualitat turística, que millorin la rendibilitat de la indústria turística balear sense desatendre la sostenibilitat i la màxima protecció mediambiental.

e) Eradicar la competència deslleial i l'oferta il·legal o clandestina.

f) Fomentar la investigació, el desenvolupament i la innovació tecnològica com a prioritats que impulsin el progrés del sector turístic a la comunitat autònoma de les Illes Balears.

g) Defensar i protegir els usuaris dels serveis turístics.

h) Fomentar la diversificació de l'oferta turística.

i) Millorar l'accessibilitat dels recursos i els serveis turístics.

j) Protegir, conservar i difondre els recursos turístics d'acord amb els principis de desenvolupament sostenible i de qualitat mediambiental.

Article 2

Àmbit d'aplicació

Les disposicions d'aquesta llei són aplicables a:

a) Les administracions públiques, els organismes públics, els organismes de naturalesa privada de titularitat pública, els consorcis i altres entitats del sector públic que exerceixin la seva activitat en el territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears en matèria de turisme, sens perjudici de les competències de l'Administració General de l'Estat.

b) Els usuaris de les activitats i els serveis turístics.

c) Les empreses turístiques, les entitats turístiques no empresarials, els establiments turístics i els treballadors ocupats en qualsevol d'aquests.

d) Les professions turístiques i les activitats d'intermediació turística.

e) Qualsevol altra persona, ens o activitat directament o indirectament relacionada amb el sector turístic.

Article 3

Conceptes i definicions

Als efectes d'aquesta llei s'entén per:

a) *Turisme*: les activitats que duen a terme les persones durant els viatges i les estades en llocs diferents dels del seu entorn habitual, sigui quina sigui la finalitat i per períodes temporals determinats. Inclou la combinació d'activitats, serveis i indústries que completen l'experiència turística, com ara transport, allotjament, establiments de restauració, botigues, espectacles, oferta d'entreteniment, lleure i esbarjo i altres instal·lacions per a activitats diverses.

b) *Activitat turística*: la destinada a proporcionar als usuaris els serveis d'allotjament, restauració, intermediació, informació, assistència o altres activitats d'entreteniment, esbarjo o esportives i la prestació de qualsevol altre servei relacionat amb el turisme.

c) *Sector turístic*: el conjunt de persones físiques o jurídiques que desenvolupen alguna forma d'activitat turística o hi participen.

d) *Recursos turístics*: qualsevol bé, valor, element o manifestació de la realitat física, geogràfica, natural, social, econòmica o cultural de les Illes Balears que sigui susceptible de generar fluxos o corrents turístics amb repercussió en la realitat econòmica de la col·lectivitat.

e) *Administració turística*: els òrgans o les entitats de naturalesa pública amb competències específiques sobre el turisme, l'activitat turística o els recursos turístics.

f) *Empresa turística*: qualsevol persona física o jurídica que, en nom propi, de manera habitual i amb ànim de lucre, es dedica a la prestació d'algun servei turístic o a l'explotació d'algun recurs o establiment turístic.

g) *Servei turístic*: l'activitat que té per objecte atendre algun interès o necessitat dels usuaris d'activitats identificables separatament quan es venen a consumidors i a usuaris i que no estan necessàriament lligades amb altres productes i serveis en el desenvolupament de l'activitat turística.

h) *Establiments turístics*: el conjunt de béns immobles i mobles que formant una unitat funcional autònoma està ordenat, dirigit i disposat pel seu titular per a la prestació adequada d'un o diversos serveis turístics.

i) *Treballadors del sector turístic*: les persones que presten els seus serveis retribuïts per compte d'altri per a una empresa turística o entitat turística no empresarial.

j) *Usuaris de serveis turístics*: les persones físiques que, estant o no desplaçades del seu entorn habitual, són destinatàries finals de la prestació de serveis turístics.

k) *Entitat turística no empresarial*: aquella entitat que, sense ànim de lucre, té per objecte promoure d'alguna forma el desenvolupament del turisme o d'activitats turístiques determinades.

l) *Professions turístiques*: les que duen a terme de manera habitual i retribuïda activitats d'orientació, informació i assistència en matèria de turisme, i

també totes les que així es determinin reglamentàriament.

m) *Activitats d'intermediació turística*: les que tenen per objecte el desenvolupament d'activitats de mediació o organització de serveis turístics.

Article 4

Principis i criteris d'actuació administrativa

La política turística de les Illes Balears està sotmesa als principis i criteris d'actuació següents:

a) L'ordenació de l'oferta turística mitjançant la correcció de les deficiències i els desequilibris de la infraestructura turística, de manera que s'elevi la qualitat dels serveis, les instal·lacions, els establiments i els equipaments.

b) L'harmonització de l'ordenació de l'oferta turística i la normativa urbanística mitjançant la conservació del medi ambient sota els postulats del desenvolupament sostenible.

c) La configuració d'un marc que potencii la major competitivitat de les empreses turístiques i que serveixi com a instrument en la lluita contra la competència deslleial o altres pràctiques il·legals.

d) La planificació de l'oferta turística atenent les exigències de la demanda actual i de futur, impulsant la diversificació i la desestacionalització del sector.

e) L'impuls, el suport i la cooperació amb els diferents agents socials i econòmics del sector turístic.

f) La consolidació, l'estabilitat i el creixement de l'ocupació en el sector turístic.

g) La sensibilització dels ciutadans sobre els beneficis del turisme i la importància que té el tracte respectuós i amable amb els turistes, així com la preservació dels valors i els recursos turístics de les Illes Balears.

h) El foment dels estudis i les investigacions relacionats amb el sector turístic.

i) La reducció de tràmits i la simplificació de procediments com a eix de l'actuació de les administracions turístiques.

j) La formació, la investigació, el desenvolupament i la innovació de totes les matèries relacionades amb la indústria turística.

k) Adequar l'activitat turística a les recomanacions de declaracions internacionals en aquells espais d'especial interès.

Article 5

Ordenació de l'oferta turística

1. De conformitat amb el que disposa el capítol III del títol II de la Llei 14/2000, de 21 de desembre, d'ordenació territorial, els plans d'intervenció en àmbits turístics (PIAT) són plans directors sectorials l'objecte dels quals és regular el planejament, l'execució i la gestió dels sistemes generals de les infraestructures, els equipaments, els serveis i les activitats d'explotació de recursos en l'àmbit de l'ordenació turística.

2. Correspondrà als consells insulars respectius, d'acord amb l'article 11.2 de la Llei 14/2000, de 21 de desembre, d'ordenació territorial, l'elaboració i l'aprovació dels plans d'intervenció en àmbits turístics (PIAT), que es coordinaran mitjançant els instruments d'ordenació de caràcter general i, més concretament, mitjançant les directrius d'ordenació territorial i els plans territorials insulars.

3. Els plans d'intervenció en àmbits turístics (PIAT) i, quan pertoqui, els plans territorials insulars (PTI) poden establir la densitat global màxima de població, delimitar zones i àmbits turístics i de protecció i fixar-ne la mida i les característiques, com també establir paràmetres mínims de superfície, volumetria, edificabilitat i equipaments. Així mateix, poden assenyalar les excepcions que per raó de la ubicació o de característiques especials així ho aconsellin. També poden determinar aquests paràmetres respecte de les zones residencials limítrofes amb les turístiques.

4. Aquests instruments han de fixar la ràtio turística d'acord amb les característiques especials de les illes i dels municipis. Els municipis que no s'hagin adaptat als plans directors sectorials d'ordenació turística o, si escau, als plans territorials insulars, han de respectar una ràtio mínima de 60 m² de parcel·la per plaça fins que s'hi adaptin, i serà exigible als nous establiments d'allotjament turístic i a les ampliacions del nombre de places d'allotjament dels ja existents, excepte en les operacions de reconversió.

5. Els hotels de ciutat, d'interior, els agroturismes, els hotels rurals, els albergs, els refugis, les hostatgeries i aquells establiments hotelers de categoria mínima de quatre estrelles que, amb caràcter permanent, estiguin oberts els dotze mesos de l'any, estan exonerats de l'aplicació de la ràtio turística a què es refereix el paràgraf anterior.

6. Els instruments de planejament general han de delimitar zones aptes per als usos turístics i usos interrelacionats i s'han de subjectar al que disposa aquesta llei.

TÍTOL I COMPETÈNCIES I ORGANITZACIÓ ADMINISTRATIVA

Capítol I Competències

Article 6

Competències de la comunitat autònoma de les Illes Balears

1. De conformitat amb el que disposen els apartats 11, 21 i 47 de l'article 30, l'article 31.6 i l'apartat 3 de l'article 58 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, corresponen a l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears les competències en relació amb el turisme següents:

- a) La formulació i l'aplicació de la política turística de la comunitat autònoma.
- b) La regulació de l'activitat turística i de la prestació de serveis turístics, incloent-hi la fixació dels drets i deures dels usuaris de serveis turístics.
- c) La potestat reglamentària en matèria turística en el seu àmbit competencial.
- d) La cooperació en matèria de turisme amb altres administracions públiques.
- e) Les declaracions d'interès turístic autonòmic.
- f) La redacció del Pla integral de turisme.
- g) Totes les altres competències que li atribueixi aquesta llei o una altra normativa aplicable.

2. En l'exercici de les competències anteriors, l'Administració de la comunitat autònoma ha de procurar, quan sigui necessària, la coordinació entre l'Administració General de l'Estat, els consells insulars i les entitats locals.

Article 7

Competències dels consells insulars

D'acord amb el que estableix l'article 70.3 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, corresponen als consells insulars de Mallorca, de Menorca, d'Eivissa i de Formentera, en relació amb el seu propi àmbit territorial, les competències següents:

- a) L'ordenació i la planificació turística mitjançant, entre d'altres, l'elaboració dels plans d'intervenció corresponents en àmbits turístics, plans territorials insulars i plans de desenvolupament turístic insular.
- b) L'administració i la gestió dels recursos turístics.
- c) La potestat reglamentària en matèria turística en el seu àmbit competencial.
- d) L'ordenació i la gestió del Registre insular d'empreses, activitats i establiments turístics.
- e) La promoció interna i externa i la protecció de la imatge turística de l'illa sobre la qual exerceixen les seves competències, fixant els criteris, la regulació de les condicions i l'execució o el control de les línies públiques d'ajuda i promoció del turisme.
- f) La potenciació de les mesures i les actuacions que possibilitin el desenvolupament i la implantació de polítiques de qualitat turística en les destinacions, els recursos, els serveis i les empreses turístiques del seu àmbit territorial.
- g) La protecció i la preservació dels recursos turístics.
- h) L'assessorament i el suport tècnic als municipis del seu àmbit territorial en qualsevol aspecte que millori la seva competitivitat turística.
- i) El desenvolupament de la política d'infraestructures turístiques i la coordinació de les accions que en la matèria facin els municipis.
- j) L'impuls i la coordinació de la informació turística.
- k) Les declaracions d'interès turístic insular.
- l) La concessió de premis i distincions turístiques.
- m) La inspecció i la sanció en matèria de turisme en els termes establerts en aquesta llei.
- n) Totes les altres competències relacionades amb el turisme que se li atribueixin en aquesta llei o en una altra normativa aplicable.

Article 8

Competències dels ajuntaments

Els municipis de la comunitat autònoma de les Illes Balears, en el seu àmbit territorial, tenen les competències següents en matèria de turisme:

- a) La protecció i la conservació dels recursos turístics, així com l'adopció de mesures tendents a la utilització i el gaudi efectius d'aquests recursos.
- b) La promoció turística del municipi en el context de la promoció de cada una de les Illes Balears.
- c) El foment de l'activitat turística en el seu terme municipal.
- d) La col·laboració en matèria de turisme amb altres administracions públiques.
- e) Les declaracions d'interès turístic municipal.
- f) L'aprovació dels plans de desenvolupament turístic municipal.
- g) Qualsevol altres competències que els siguin atribuïdes per aquesta o una altra llei, transferides o delegades d'acord amb el que preceptua la legislació de règim local.

Article 9

Relacions interadministratives

Les diferents administracions de la comunitat autònoma amb competències en matèria de turisme, en l'àmbit de la seva autonomia, s'han d'ajustar en les seves relacions recíproques als principis d'informació mútua, coordinació, col·laboració, cooperació, respecte als àmbits competencials respectius i ponderació dels interessos públics implicats, fent prevaler l'eficàcia i l'eficiència administratives.

En aplicació d'aquests principis es poden utilitzar les tècniques previstes legalment i, en especial, la subscripció de convenis i la celebració de conferències sectorials, la creació de comissions interadministratives o interinsulars, la creació de consorcis i l'elaboració d'instruments de planificació, especialment en la redacció dels plans d'intervenció en àmbits turístics.

Capítol II Organització administrativa

Article 10

Organització de l'administració turística

1. L'Administració de la comunitat autònoma exerceix les seves competències en matèria de turisme a través de la conselleria que les tenguí atribuïdes, sens perjudici de les que corresponguin al Consell de Govern o a altres administracions públiques.

2. La conselleria competent en matèria de turisme té els òrgans i els ens següents:

- a) El Consell Assessor de Turisme de les Illes Balears.
- b) La Comissió Interdepartamental de Turisme.
- c) La Mesa Municipal de Turisme.
- d) Els consorcis turístics autonòmics.
- e) Qualsevol altres que es puguin crear.

3. Els consells insulars i els municipis exerceixen les seves competències en matèria de turisme a través dels òrgans que les tenguin atribuïdes i poden disposar de qualsevol altres òrgans i ens instrumentals que puguin crear.

Article 11

Consell Assessor de Turisme de les Illes Balears

El Consell Assessor de Turisme de les Illes Balears és un òrgan col·legiat i consultiu de l'administració turística del Govern de les Illes Balears, amb les funcions, la composició i el règim de funcionament que es determinin reglamentàriament. Entre els seus membres han de figurar necessàriament representants dels agents socials i del sector econòmic empresarial, així com dels consells insulars, dels ajuntaments i d'altres grups o entitats d'interès no productius lligats directament o indirecta amb el turisme.

Article 12

Comissió Interdepartamental de Turisme

1. La Comissió Interdepartamental de Turisme és l'òrgan de coordinació i consulta interna del Govern de les Illes Balears en les matèries amb incidència o repercussió en el sector turístic.

2. La comissió actua sota la presidència del president del Govern de les Illes Balears i la vicepresidència del titular de la conselleria que tenguí atribuïdes les competències en matèria de turisme, i hi estan representades almenys les diferents conselleries les matèries de les quals tenguin relació directa o indirecta amb l'ordenació, la promoció o l'activitat turística.

3. La Comissió Interdepartamental de Turisme tindrà la composició, les competències i les funcions que es determinin reglamentàriament.

Article 13**La Mesa Municipal de Turisme**

1. La Mesa Municipal de Turisme és l'òrgan de coordinació, debat, consulta i assessorament per facilitar la cooperació entre el Govern de les Illes Balears i els diferents municipis de les Illes Balears.

2. La Mesa Municipal de Turisme actua sota la presidència del president del Govern de les Illes Balears i la vicepresidència del titular de la conselleria competent en matèria de turisme, i hi estan representats els consells insulars i tots els municipis de les Illes Balears.

3. La Mesa Municipal de Turisme té els objectius següents:

- a) La planificació conjunta de la política turística de les Illes Balears.
- b) Facilitar i agilitar la coordinació de la gestió turística dels municipis.
- c) Optimitzar els recursos.
- d) Millorar la posició de les Illes Balears com a destinació turística.
- e) Incrementar el nivell de qualitat de la destinació turística i renovar la imatge exterior de les Illes.
- f) Agilitar la tramitació administrativa per fomentar el desenvolupament i la competitivitat del sector turístic.

4. Reglamentàriament se n'ha d'establir l'estructura, el règim de funcionament, la composició i les funcions.

5. Cada consell insular pot crear una altra mesa municipal de turisme en el seu àmbit territorial.

Article 14**Els consorcis turístics**

Els consorcis turístics són ens de trobada, coordinació i treball en comú de diferents administracions o entitats públiques o privades, sense ànim de lucre, del sector turístic. Tenen personalitat jurídica pròpia i poden executar les competències de turisme que les entitats públiques consorciades determinin amb subjecció a la legislació vigent.

TÍTOL II**DRETS I DEURES DELS USUARIS DELS SERVEIS TURÍSTICS I DE LES EMPRESES TURÍSTIQUES****Capítol I****Drets i deures dels usuaris dels serveis turístics****Article 15****Drets dels usuaris dels serveis turístics**

Els usuaris dels serveis turístics, sens perjudici del que estableix la normativa sobre defensa i protecció dels consumidors i usuaris o qualsevol altra que hi sigui aplicable, tenen dret a:

- a) Rebre informació suficient, veraç, comprensible, eficaç, objectiva, inequívoca i completa sobre el preu, les condicions i les característiques dels béns i els serveis turístics que s'ofereixen abans de contractar-los.
- b) Obtenir tots els documents que acreditin els termes de la contractació dels serveis turístics i els seus justificants de pagament.
- c) Rebre els serveis turístics i la qualitat d'aquests d'acord amb la categoria de l'empresa, el servei o l'establiment contractats.
- d) Accedir als establiments turístics oberts al públic i tenir-hi lliure entrada i permanència, sense més ni menys limitacions que les que estableix la reglamentació específica de cada activitat i el reglament de règim interior de l'establiment, sense que hi pugui haver cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o una altra circumstància personal o social, i a ser tractats amb correcció i respecte a la dignitat de la persona.
- e) Tenir seguretat pròpia i dels seus béns, i rebre per part del prestador de serveis turístics informació sobre qualsevol risc que es pugui derivar de l'ús normal de les instal·lacions, els recursos o els serveis, en funció de la naturalesa i les característiques de l'activitat i de les mesures de seguretat adoptades.
- f) Gaudir de la tranquil·litat i la intimitat en els termes establerts en la legislació vigent i ser informats de qualsevol inconvenient conjuntural que pugui alterar la tranquil·litat i el descans. Així mateix tenen dret a no ser pertorbats per pràctiques publicitàries contràries a la normativa vigent.
- g) Identificar en un lloc de fàcil visibilitat els diferents distintius acreditatius de classificació, categoria i especialització de l'establiment, així com els distintius de qualitat, cabuda i qualsevol altra informació referida a l'exercici de

l'activitat, d'acord amb el que estableix la normativa corresponent.

- h) Formular queixes i reclamacions.
- i) Obtenir de l'administració turística informació actualitzada i detallada sobre els diferents aspectes de l'oferta i els recursos turístics de les Illes Balears.
- j) Tenir protegides les seves dades de caràcter personal en els termes establerts en l'ordenament jurídic.

Article 16**Deures dels usuaris dels serveis turístics**

Als efectes d'aquesta llei, i sens perjudici del que estableixi una altra legislació que hi sigui aplicable, els usuaris de serveis turístics tenen l'obligació de:

- a) Respectar les normes d'ús o règim interior dels establiments turístics i les regles particulars dels llocs objecte de visita i de les activitats turístiques.
- b) Observar les regles d'higiene, educació, convivència social, indumentària i de respecte a les persones, institucions i costums per a la utilització adequada dels diferents serveis turístics.
- c) Abonar el preu del servei contractat en el moment de la presentació de la factura o, si correspon, en el lloc, el temps i la forma convinguts, sense que en cap cas la formulació d'una queixa o reclamació no eximeixi de l'obligació al pagament.
- d) Respectar l'entorn mediambiental, el patrimoni històric i cultural i els recursos turístics de les Illes Balears.
- e) Respectar les instal·lacions i els equipaments de les empreses i els establiments turístics.
- f) Complir el règim de reserves d'acord amb el que disposa la normativa que hi sigui aplicable i, en el cas d'establiments d'allotjament, respectar la data pactada de sortida deixant lliure la unitat ocupada.
- g) Tractar amb respecte i dignitat les persones que treballen en el desenvolupament de l'activitat turística.
- h) No cedir a tercers el seu dret a l'ús dels serveis contractats, llevat que estigui permès per l'ordenament jurídic.

Article 17**Resolució de conflictes**

Sens perjudici de la llibertat dels usuaris de serveis turístics i de les empreses turístiques en l'elecció de la via legal per a la resolució de discrepàncies i conflictes que es produeixin entre si, l'administració turística ha de fomentar l'arbitratge de consum.

Capítol II**Drets i deures de les empreses turístiques****Article 18****Drets de les empreses turístiques**

Als efectes d'aquesta llei, i sens perjudici del que estableixen altres disposicions que hi siguin aplicables, són drets de les empreses turístiques:

- a) Exercir lliurement la seva activitat sense més limitacions que les previstes en l'ordenament jurídic.
- b) Rebre dels òrgans competents en matèria de turisme la informació necessària, amb caràcter previ a l'inici de l'activitat i durant el seu desenvolupament, sobre el compliment dels requisits exigits per la normativa turística.
- Aquest dret comprèn l'accés telemàtic tant a la informació sobre els procediments necessaris per a l'accés a la seva activitat i l'exercici d'aquesta, com la possibilitat de dur a terme els tràmits preceptius per fer-ho, en els termes legalment establerts.
- c) Ser informades de les mesures i actuacions rellevants que en matèria turística dugui a terme l'administració turística.
- d) Participar a través de les seves organitzacions més representatives i organitzacions sectorials en els procediments d'adopció de decisions públiques rellevants que, relacionats amb el turisme, puguin afectar-les.
- e) Mantenir inclosa la informació de les seves instal·lacions, les característiques i l'oferta específica en els catàlegs, les guies, els directoris i els sistemes informàtics de l'administració turística, en funció del recurs o producte turístic o de l'àmbit al qual s'estenguin els instruments de promoció esmentats.
- f) Obtenir el reconeixement de l'administració turística competent de la classificació administrativa dels establiments de la seva titularitat.
- g) Accedir a les activitats de promoció turística que dugui a terme l'administració turística en les condicions que fixi.
- h) Impulsar, a través de les seves organitzacions o associacions sectorials i intersectorials, la realització d'estudis i investigacions, el desenvolupament i l'execució de programes de cooperació pública i privada d'interès general per al

sector turístic, o qualsevol altra actuació que contribueixi al progrés, la competitivitat i la dinamització del turisme de les Illes Balears.

i) Sol·licitar subvencions, ajuts i altres incentius prevists per fomentar el desenvolupament de la seva activitat.

Article 19

Deures de les empreses turístiques

Són obligacions generals de les empreses turístiques, sens perjudici de la normativa que els sigui aplicable, les següents:

a) Presentar davant l'administració turística competent les declaracions o comunicacions i facilitar la informació i la documentació que sigui exigible, en virtut del que disposa aquesta llei o altres normes, per al desenvolupament de la seva activitat.

b) Mantenir vigents i actualitzades les assegurances de responsabilitat civil, fiances i altres garanties equivalents, a les quals els obliga la normativa que els és aplicable.

c) Exhibir en un lloc de fàcil visibilitat els diferents distintius acreditatius de classificació, categoria i especialització de l'establiment, així com els distintius de qualitat, cabuda i qualsevol altra informació referida a l'exercici de l'activitat, d'acord amb el que estableix la normativa corresponent.

d) Oferir un producte adequat als objectius i a les finalitats de la llei.

e) Fer públics els preus finals complets de tots els serveis que ofereixin, inclosos els impostos, desglossant, si escau, l'import dels increments o descomptes que siguin aplicables a l'oferta i les despeses addicionals que es repercutixin al turista o usuari dels serveis turístics.

f) Expedir factura desglossada dels serveis prestats, d'acord amb els preus pactats o convinguts.

g) Tenir cura del bon funcionament dels serveis i del manteniment correcte de les instal·lacions i els equipaments dels establiments mitjançant un seguiment tècnic periòdic, i informar els usuaris dels serveis turístics de qualsevol risc previsible que pugui derivar-se de la prestació dels serveis o de l'ús de les instal·lacions, com també de les mesures de seguretat adoptades.

h) Vetllar per la seguretat, la tranquil·litat, la comoditat i la intimitat dels usuaris dels serveis turístics, garantint un tracte amable, cortès i respectuós del personal ocupat en l'empresa.

i) Permetre l'accés lliure i la permanència als usuaris dels serveis turístics, sense més restriccions que les que estiguin establertes pel sotmetiment a la llei, a les prescripcions específiques que regulin l'activitat i, si escau, al reglament de règim interior que estableixin aquestes mateixes empreses. Aquest reglament no pot contenir preceptes discriminatoris per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o una altra circumstància personal o social, excepte en aquells casos en què la finalitat perseguida sigui la d'especialització de l'establiment.

j) Tenir a disposició dels usuaris dels serveis turístics els fulls de queixes i reclamacions oficials i facilitar-los-els.

k) Prestar els serveis d'acord amb la categoria de l'establiment i amb el que es disposa reglamentàriament.

l) Col·laborar en la preservació del medi ambient en el marc de les seves polítiques de responsabilitat empresarial.

Article 20

Sobrecontractació

1. Les empreses titulars d'establiments d'allotjament turístic no poden contractar places que no puguin atendre en les condicions pactades.

2. Sens perjudici del que disposa el paràgraf anterior, les persones titulars dels establiments d'allotjament que hagin incorregut en sobrecontractació estan obligades a proporcionar allotjament a les persones usuàries afectades en un establiment de la mateixa zona, de categoria igual o superior, i en condicions similars a les pactades.

3. Les despeses de desplaçament fins a l'establiment d'allotjament definitiu, la diferència de preu si n'hi ha i qualsevol altra despesa originada per la sobrecontractació que no sigui imputable a l'actuació de l'usuari dels serveis turístics fins que no estigui definitivament allotjat, han de ser sufragades pel titular de l'establiment sobrecontractat, sens perjudici que aquest pugui repercutir les despeses esmentades contra l'empresa causant de la sobrecontractació.

TÍTOL III

ORDENACIÓ DE L'ACTIVITAT TURÍSTICA

Capítol I

Disposicions generals

Article 21

Llibertat d'establiment i lliure prestació de serveis de l'activitat turística

L'exercici de l'activitat turística és lliure, sense més limitacions que el compliment de la legislació vigent que hi sigui aplicable, de manera que qualsevol persona interessada en la prestació de serveis relacionats amb l'activitat turística pot establir-se a les Illes Balears, amb la presentació prèvia de la declaració responsable o de la comunicació i l'obtenció de l'habilitació oportuna, si escau, en els termes legalment o reglamentàriament establerts.

Article 22

L'Oficina única de l'administració turística

1. A l'efecte de facilitar la llibertat d'establiment en l'exercici de l'activitat turística, es crea l'Oficina única de l'administració turística a cadascun dels àmbits insulars, que permet dur a terme i formalitzar totes les gestions necessàries davant qualsevol administració turística per fer efectiva la lliure prestació de serveis turístics.

2. L'Oficina única de l'administració turística permet l'accés telemàtic a tota la informació i també el compliment i la formalització de tots els tràmits administratius per a l'inici, l'establiment, el desenvolupament i la participació en el sector turístic, i l'accés a ajuts i a subvencions en l'exercici d'una activitat turística en qualsevol municipi de les Illes Balears, sens perjudici de la tramitació dels expedients davant l'administració competent.

3. Reglamentàriament se n'ha d'establir el règim de funcionament, l'estructura i la composició.

Article 23

Declaració responsable d'inici d'activitat turística

1. S'entén per *declaració responsable d'inici d'activitat turística* el document subscrit per una persona interessada en el qual manifesta, sota la seva responsabilitat, que compleix els requisits establerts en la normativa vigent per iniciar l'exercici d'una activitat turística de les establertes en aquesta llei, que disposa de la documentació que ho acredita i que es compromet a mantenir-ne el compliment durant el termini de temps inherent a l'exercici esmentat.

Els requisits a què es refereix el paràgraf anterior han d'estar recollits de manera expressa i clara en la corresponent declaració responsable d'inici d'activitat turística, el model de la qual ha d'aprovar l'administració turística competent.

2. Per a l'accés i l'exercici de l'activitat en l'àmbit territorial de la comunitat autònoma de les Illes Balears, les empreses i activitats turístiques objecte d'aquesta llei han de presentar, anteriorment a l'inici de la seva activitat, la corresponent declaració responsable d'inici d'activitat turística en els termes establerts en aquesta llei i en les normes que la despleguin.

3. La presentació de la declaració responsable d'inici d'activitat, acompanyada amb la documentació exigida, habilita, excepte en els casos en què es requereixi normativament una autorització administrativa específica prèvia, des del dia en què es presenta, per al desenvolupament de l'activitat de què es tracta amb una durada indefinida, sens perjudici del compliment de les altres obligacions exigides en altres normes que hi siguin aplicables i de les facultats de comprovació posterior que tinguin atribuïdes les administracions competents.

A fi de cobrir els riscos de la responsabilitat de l'activitat turística, són exigibles les assegurances, fiances o altres garanties equivalents que disposi la normativa específica, que han de mantenir-se en vigor durant tot el temps del desenvolupament o exercici de l'activitat.

Reglamentàriament es pot establir que en la declaració responsable d'inici d'activitat o en la comunicació prèvia a què es refereix l'article següent d'aquesta llei, es faci constar la classificació i la categoria dels establiments, com també el compliment dels requisits que es determinin a aquests efectes en les normes turístiques.

4. La inexactitud, la falsedat o l'omissió en qualsevol dada, manifestació o document de caràcter essencial que s'adjunti o incorpori a una declaració responsable d'inici d'activitat impliquen la cancel·lació de la inscripció i, per tant, la impossibilitat de continuar amb l'exercici de l'activitat afectada, sens perjudici de la responsabilitat legal en què es pugui haver incorregut, amb instrucció prèvia del procediment corresponent, en el qual s'ha de donar audiència a la persona interessada.

Així mateix l'administració turística competent que hagi detectat la inexactitud o la falsedat a què es refereix el paràgraf anterior incoarà la instrucció del procediment sancionador i imposarà l'obligació al responsable de resti-

tuir la situació jurídica al moment previ al desenvolupament o exercici de l'activitat.

5. Les administracions competents i l'Oficina única de l'administració turística han de tenir permanentment publicats i actualitzats els models de declaració responsable d'inici d'activitat i de comunicació prèvia, que en tot cas es poden presentar de manera telemàtica.

6. La presentació de la declaració responsable d'inici d'activitat té com a efecte immediat la inscripció en el corresponent registre insular d'empreses, activitats i establiments turístics.

Article 24 **Comunicació prèvia**

1. S'entén per *comunicació prèvia* el document mitjançant el qual les persones interessades posen en coneixement de l'administració turística competent fets o elements relatius a l'exercici d'una activitat turística, indicant els aspectes que puguin condicionar-la i adjuntant-hi, si escau, tots els documents que siguin necessaris per al seu compliment adequat.

2. Els titulars dels establiments i els de les activitats turístiques habilitats per al desenvolupament de la seva activitat han de comunicar qualsevol modificació de les dades incloses en la declaració responsable, i en els documents adjunts, les modificacions o reformes substancials que afectin l'activitat, com també quan se'n produeixi el cessament. Les comunicacions esmentades han d'anar acompanyades amb els documents que, si escau, determini la normativa que hi sigui aplicable.

3. La presentació de la comunicació prèvia té com a efecte immediat la inscripció en el corresponent registre insular d'empreses, activitats i establiments turístics.

4. La inexactitud, la falsedat o l'omissió en qualsevol dada, manifestació o document de caràcter essencial, que s'adjunti o incorpori a una comunicació prèvia, tenen els mateixos efectes que els previstos en l'article 23 per a aquests casos en la declaració responsable d'inici d'activitat turística.

Article 25 **Dispenses**

1. Excepcionalment, anteriorment o coetàniament a la presentació de la declaració responsable d'inici d'activitat o comunicació prèvia, a petició raonada del seu titular, amb la tramitació prèvia de l'expedient oportú i amb informe favorable i vinculant de la Comissió de valoració de dispenses, l'administració turística competent pot dispensar del compliment d'alguns dels requisits normativament o reglamentàriament establerts, quan les circumstàncies concurrents permetin, després d'una valoració conjunta de les instal·lacions, els serveis i les millores introduïdes, compensar l'incompliment de la manera que es consideri convenient per a l'interès general.

2. Per a la valoració de les dispenses a què es refereix l'apartat anterior es crearà una comissió els integrants de la qual seran designats per cadascuna de les administracions públiques competents per raó de les matèries que es vegin afectades per la dispensa del seu compliment.

3. Quan per la singularitat, la importància i la significació d'un projecte d'arquitectura o enginyeria elaborat per arquitectes, enginyers o artistes de renom i prestigi internacional resulti un interès marcat i una conveniència notòria per l'atractiu que pugui suposar per a l'illa en què estigui projectat, el Consell de Govern, mitjançant un expedient motivat, pot dispensar el projecte esmentat del compliment de qualssevol dels paràmetres de la seva competència que hi siguin aplicables.

Prèviament a la dispensa del Consell de Govern, aquest òrgan ha d'acordar la declaració d'interès autonòmic de la inversió i proposar a les altres administracions competents la dispensa del compliment de qualssevol paràmetres urbanístics o d'ordenació territorial l'aplicació dels quals els sigui competencialment atribuïda, a l'efecte que els projectes que compleixin les característiques a què es refereixen els apartats anteriors, i instats pel Consell de Govern, siguin realitzables.

Article 26 **Classificació de les empreses turístiques**

1. Les empreses turístiques es classifiquen en:
- Empreses turístiques d'allotjament.
 - Empreses turisticoresidencials.

- Empreses comercialitzadores d'estades turístiques en habitatges.
- Empreses turístiques de restauració.
- Empreses que tenen per objecte l'activitat d'intermediació turística.
- Empreses que tenen per objecte activitats d'entreteniment, recreatives, esportives, culturals o lúdiques, o totes les que tinguin una naturalesa complementària al sector turístic.
- Empreses que tenen per objecte les activitats d'informació, orientació i assistència turística.

2. Les empreses esmentades en l'apartat anterior han de presentar una declaració responsable d'inici d'activitat turística en els termes prevists reglamentàriament, sens perjudici del compliment de la resta de normes que els siguin aplicables, especialment les de seguretat.

3. Les empreses turístiques a què es refereix aquest article poden oferir en l'exercici de la seva activitat principal altres serveis complementaris als usuaris de serveis turístics.

No és preceptiva una llicència d'activitat per a cada una de les activitats relatives a usos secundaris compatibles, sens perjudici del compliment de la normativa específica i sectorial aplicable a l'activitat desenvolupada en aplicació dels usos permesos.

Article 27 **Registres d'empreses, activitats i establiments turístics**

1. A cada illa hi ha d'haver un registre d'empreses, activitats i establiments turístics l'organització del qual correspon al consell insular corresponent. Aquests registres es regeixen pel que disposa aquesta llei, sens perjudici del que l'administració turística competent estableixi reglamentàriament respecte a l'estructura, l'organització i el funcionament d'aquests registres.

2. Existirà el Registre General d'empreses, activitats i establiments turístics de les Illes Balears la gestió del qual correspon a la conselleria competent en matèria de turisme del Govern de les Illes Balears.

Els consells insulars de Mallorca, de Menorca, d'Eivissa i de Formentera han de comunicar totes les dades dels seus registres insulars que siguin necessàries per a la gestió i la continuïtat del Registre General.

3. Els registres d'empreses, activitats i establiments turístics tenen naturalesa administrativa, són públics i gratuïts.

4. L'administració turística competent ha de fer d'ofici la inscripció en els diferents registres insulars d'empreses, activitats i establiments turístics, una vegada presentada la declaració responsable d'inici d'activitat o la comunicació prèvia.

Les empreses, les activitats i els establiments turístics l'activitat dels quals es trobi autoritzada quan entri en vigor aquesta llei hauran de ser inscrits d'ofici en els registres d'empreses, activitats i establiments turístics que corresponguin.

5. També s'han d'inscriure en els registres insulars les persones físiques o jurídiques que siguin els titulars dominicals i de l'explotació de l'immoble en el qual es desenvolupen activitats turístiques, amb independència de qui sigui la persona o l'entitat que exploti l'establiment turístic.

Article 28 **Activitat clandestina i oferta il·legal**

1. La publicitat per qualsevol mitjà de difusió o la realització efectiva d'una activitat turística sense haver presentat la declaració responsable d'inici d'activitat té la consideració d'oferta il·legal o activitat clandestina i implica la incoació del corresponent expedient sancionador amb subjecció al que disposa aquesta llei.

2. Es prohibeix la utilització de denominacions de qualsevol activitat turística que puguin induir a error sobre la classificació, les categories o les característiques de l'activitat.

Es prohibeix que els allotjaments no inscrits en els registres d'empreses, activitats i establiments turístics utilitzin les denominacions 'de vacances', 'turística' o similars.

3. Es consideren oferta i activitat il·legal la publicitat o la comercialització d'estades turístiques en habitatges, de les previstes en aquesta llei, no inscrites i que no compleixin els requisits que s'estableixen en el capítol IV del títol III d'aquesta llei.

4. L'activitat clandestina, l'oferta il·legal, l'intrusisme i la competència

deslleial seran objecte de control, seguiment i pla d'acció, i s'hi aplicarà, en la mesura de les possibilitats de les administracions afectades, l'article 9 d'aquesta llei.

Article 29 **Venda ambulat**

D'acord amb la normativa específica en la matèria, es prohibeix la venda ambulat en els establiments turístics. És responsabilitat de les empreses explotadores d'aquests establiments evitar que aquestes activitats es duguin a terme. També en són responsables les agències de viatges o altres intermediaris que, en les excursions que organitzin, incloguin parades comercials en les quals es facin activitats de venda de qualsevol tipus que no s'ajusti a la normativa vigent.

En circumstàncies especials, de manera puntual, i per dur a terme actes o exhibicions en què hi pugui haver transaccions directes, s'ha de sol·licitar el permís oportú a l'administració competent.

Capítol II **Empreses turístiques d'allotjament**

Article 30 **Concepte**

1. S'entenen per *empreses turístiques d'allotjament* les que desenvolupin una activitat consistent en la prestació d'un servei d'allotjament al públic mitjançant preu, de forma professional i habitual, tant si és de manera permanent com temporal, i amb la prestació de serveis complementaris o sense.

2. No es consideren empreses d'allotjament, i queden excloses de l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei, les activitats d'allotjament que tinguin, amb caràcter principal, fins institucionals, socials, sanitaris, assistencials, laborals, docents o esportius, i les que es desenvolupin en el marc dels programes de l'Administració adreçats a la infantesa, la joventut o altres col·lectius necessitats d'especial protecció.

Article 31 **Classificació de les empreses turístiques d'allotjament**

1. Les empreses turístiques d'allotjament desenvolupen la seva activitat en algun dels grups següents:

- Establiments d'allotjament hoteler.
- Apartaments turístics.
- Allotjament de turisme rural en les diferents classes.
- Albergs i refugis.
- Hostatgeries.
- Qualsevol altre establiment d'allotjament turístic que es determini reglamentàriament.

2. Els establiments destinats a la prestació de serveis d'allotjament turístic i els inclosos en la disposició addicional vuitena d'aquesta llei, hauran de complir els requisits referits a les seves instal·lacions, mobiliari, serveis i superfície de parcel·la que reglamentàriament es determinin, en funció del grup, la categoria, la modalitat i l'especialitat a la qual pertanyin.

3. Els establiments dedicats a l'activitat d'allotjament turístic no poden utilitzar classificacions ni categories diferents de les que estableix aquesta llei o les disposicions reglamentàries que la despleguin.

4. Per part de l'administració competent, per a nous establiments, es poden establir requisits mínims addicionals en funció del tipus, el grup, la categoria, la modalitat i l'especialitat a què pertanyin.

De manera específica, tenint en compte la ubicació territorial dels establiments i respectant en tot cas les determinacions d'ordre territorial i urbanístic, poden establir-se requisits consistents en:

- La fixació d'un paràmetre superior a l'assenyalat en l'article 5 d'aquesta llei, expressat en metres quadrats de parcel·la per cada plaça o unitat d'allotjament turístic.
- La determinació de la superfície de parcel·la mínima necessària per al seu emplaçament.

5. Reglamentàriament es poden establir els requisits exigibles perquè pugui prestar-se el servei d'allotjament turístic en altres establiments diferents dels esmentats en l'apartat primer anterior.

Article 32 **Principi d'ús exclusiu**

1. Els establiments indicats en l'article anterior, així com els indicats en l'article 26 d'aquesta llei, estan subjectes al principi d'ús exclusiu.

2. S'entén per *principi d'ús exclusiu* el sotmetiment del projecte inicialment autoritzat, o sobre el qual s'ha presentat la declaració responsable d'inici d'activitat o comunicació prèvia, a l'ús turístic sol·licitat, que inclourà els usos compatibles i secundaris declarats.

3. A aquest efecte no es permet l'exercici de l'activitat d'allotjament turístic que suposi dos o més grups d'allotjament diferents, sens perjudici del que disposa l'article 36 d'aquesta llei per a l'explotació conjunta d'establiments.

4. Són usos compatibles i secundaris al turístic, i que poden recollir-se en els diferents instruments de planejament, els següents:

- Residencial exclusivament per a personal empleat i de direcció, així com per als propietaris acollits a aquelles modalitats de propietat turística establertes en la llei, en establiments turístics d'allotjament.
- De magatzem.
- Comercial.
- De serveis.
- D'establiments públics.
- Sociocultural.
- Docent.
- Assistencial.
- Administratiu.
- Esportiu.
- Sanitari.
- Religiós.
- Recreatiu o d'entreteniment.
- D'activitats turístiques definides en l'article 61 d'aquesta llei.
- Qualsevol altre que suposi un incentiu al turisme no estacional i de qualitat.

Reglamentàriament s'ha de desplegar el règim d'usos secundaris compatibles, atenent les limitacions de dimensió, ubicació i usos específics en els establiments.

5. No suposa infracció d'aquest principi la comercialització d'establiments en règim d'aprofitament per torns, empreses turísticore residencials ni establiments hotelers en règim coparticipat o compartit o qualsevol altra forma d'explotació anàloga.

6. No suposa infracció d'aquest principi la coexistència de l'ús turístic amb qualsevol altre ús, en un mateix immoble, si aquesta situació ja existia legalment amb anterioritat a l'entrada en vigor de la Llei 2/1999, de 24 de març, general turística de les Illes Balears.

Article 33 **Principi d'unitat d'explotació**

1. Les empreses turístiques d'allotjament han d'exercir la seva activitat sota el principi d'unitat d'explotació.

2. S'entén per *unitat d'explotació* el sotmetiment de l'activitat turística d'allotjament a una única titularitat d'explotació exercida a cada establiment.

La unitat d'explotació suposa l'afectació a la prestació del servei d'allotjament turístic de totes les unitats d'allotjament integrants de l'edificació o les edificacions i les seves parts independents i homogènies ocupades per cada establiment.

3. Es prohibeix l'existència d'unitats d'allotjament d'ús turístic integrants d'alguna de les edificacions de l'establiment d'allotjament turístic l'explotació de les quals no correspongui al titular de l'empresa explotadora de l'establiment d'allotjament turístic.

4. L'empresa explotadora ha de poder acreditar de manera fefaent davant l'administració turística, en els termes disposats reglamentàriament, la titularitat de la propietat o altres títols jurídics que l'habilitin per a l'explotació de la totalitat de les unitats d'allotjament que constitueixen l'establiment.

5. D'acord amb el que disposa l'article 26.3 d'aquesta llei, l'activitat consistent en l'explotació d'un establiment d'allotjament turístic té la consideració d'activitat única, i es poden oferir en l'exercici de l'activitat esmentada serveis complementaris als usuaris de serveis turístics, sense que sigui preceptiva l'ob-

teció d'una llicència d'activitats per a cada un dels serveis complementaris que es prestin.

Igualment, en el desenvolupament de l'activitat d'explotació d'establiments d'allotjament turístic es poden oferir serveis complementaris sense que sigui necessària la intervenció d'empreses d'intermediació, llevat dels casos en què estigui expressament regulat.

6. Malgrat el que disposa aquest article, les activitats corresponents a usos secundaris compatibles amb l'activitat principal poden ser desenvolupades per persones o entitats diferents del titular de l'explotació d'allotjament turístic.

Article 34

Règim d'aprofitament per torns

1. Els establiments turístics que vulguin comercialitzar en règim d'aprofitament per torns les unitats d'allotjament de qualsevol dels establiments d'allotjament turístic, d'acord amb el que estableix el Reial Decret Llei 8/2012, de 16 de març, o la normativa que sigui vigent sobre drets d'aprofitament per torn en establiments d'allotjament turístic, estan sotmesos al que es disposa sobre el principi d'unitat d'explotació i a les altres prescripcions d'aquesta llei i la normativa que les desplegui, en funció del tipus d'establiment i de la classificació que els correspongui.

2. Reglamentàriament es poden establir les característiques, les condicions, els requisits i el període anual màxim d'aprofitament, en funció del tipus d'establiment d'allotjament turístic.

Article 35

Establiments d'allotjament turístic coparticipats o compartits o altres formes anàlogues d'explotació d'establiments d'allotjament turístic

1. Es poden constituir en règim de propietat horitzontal o figures afins els establiments existents o de nova creació d'allotjament turístic amb categoria mínima de tres estrelles superior o tres claus, que estiguin oberts al públic com a mínim sis mesos l'any, i queden estrictament sotmesos als principis d'ús turístic exclusiu i unitat d'explotació, amb independència del sistema de comercialització pel qual opti l'explotador.

2. Els establiments que s'hagin acollit a qualsevol fórmula de transmissió de la propietat de les diferents unitats d'allotjament han d'oferir als propietaris adquiridors, en els períodes en què usin el dret adquirit amb l'explotador, tots els serveis d'allotjament i els serveis complementaris propis de l'establiment d'allotjament de què es tracti.

3. Aquests establiments han de superar, en el transcurs de dos anys des de la presentació de la declaració responsable d'inici d'activitat sota aquestes formes d'explotació, els plans de modernització i de qualitat a què es refereix el capítol III del títol IV d'aquesta llei que estiguin vigents, incloent-hi, si escau, la reforma integral de l'establiment.

Si transcorregut el termini a què es refereix el paràgraf anterior no s'han superat els plans de modernització i qualitat establerts, s'incoarà el procediment per al restabliment a la modalitat d'explotació que en un origen tenia l'establiment afectat.

4. Els establiments a què es refereix aquest article han de complir les garanties següents:

a) En el Registre de la Propietat s'ha de fer constar mitjançant nota marginal l'afecció a l'ús turístic que recau sobre cada unitat d'allotjament i la cessió de l'ús de la unitat d'allotjament esmentada a favor de l'empresa explotadora.

b) Cada un dels propietaris de les diferents unitats d'allotjament s'ha de comprometre que l'immoble en conjunt, incloent-ne les zones comunes i totes les unitats d'allotjament, sigui gestionat per una única empresa explotadora.

5. L'entitat explotadora ha d'acreditar que està habilitada per a l'explotació de tot l'establiment en conjunt o, si escau, de la totalitat dels elements o les unitats d'allotjament en què es trobi dividit, mitjançant l'aportació del títol jurídic en el qual se sostengui el que disposa l'apartat anterior.

6. En cap cas les persones propietàries o cessionàries no poden donar ús residencial a les diferents unitats d'allotjament.

Als efectes d'aquesta llei, es considera ús residencial l'ús de la unitat d'allotjament pels propietaris o el reconeixement de l'empresa explotadora als diferents propietaris de les unitats d'allotjament a una reserva d'ús o un ús en condicions avantatjoses per un període superior a dos mesos l'any.

7. Sens perjudici de les obligacions d'informació disposades en la normativa sobre defensa i protecció de persones consumidores i usuàries, les promotores o venedores d'immobles a què es refereix aquest article han de facilitar a les persones adquiridores d'unitats d'allotjament, amb caràcter previ a la venda, un document informatiu amb caràcter vinculant en el qual des del respecte a la legislació civil i mercantil es consignin tota la informació de manera exhaustiva sobre l'afectació de l'immoble a l'ús turístic, els riscos assumits pels adquiridors en els supòsits d'incompliment o insolvència de l'empresa explotadora i la derivació possible de les seves responsabilitats als propietaris adquiridors, com també les altres condicions establertes en aquest article.

8. Les empreses explotadores dels establiments esmentats estan obligades a comunicar a l'administració turística competent els canvis de titularitat de les diferents unitats d'allotjament.

9. L'afecció d'una unitat d'allotjament a un ús no permès d'acord amb el que disposa aquest article suposa l'aplicació del procediment per al restabliment de la legalitat de l'ús permès i la incoació del corresponent expedient sancionador.

10. Reglamentàriament es pot regular el règim jurídic dels allotjaments turístics coparticipats o compartits i altres formes anàlogues d'explotació.

Article 36

Compatibilitat de diferents tipus o grups d'establiments i explotació conjunta de diferents establiments

1. És compatible en un o diversos immobles vinculats per la seva activitat l'existència d'hotels i hotels apartaments, sempre que siguin de la mateixa categoria.

2. També és compatible en un o diversos immobles l'existència d'hotels i hotels apartaments amb establiments d'apartaments turístics pertanyents a un grup d'edificis o complexos, sempre que siguin de categoria similar.

3. Es poden explotar conjuntament diferents establiments d'allotjament turístic, sempre que compleixin les condicions següents:

a) Tots els establiments han de tenir categoria similar encara que siguin de diferent grup.

b) L'explotació de tots els establiments que es dugui a terme conjuntament ha de ser desenvolupada per una única empresa explotadora.

c) La distància màxima entre els establiments no pot ser superior a 200 m i ha de ser practicable per a persones amb minusvalidesa.

d) S'han de complir les condicions reglamentàries de menjadors i sales per als establiments que s'explotin conjuntament.

Reglamentàriament es poden desenvolupar el contingut, els requisits i les condicions mínimes per a l'explotació conjunta d'establiments.

Article 37

Explotació d'establiments d'allotjament turístic sota la modalitat de pensió completa integral

1. S'entén que un establiment d'allotjament turístic s'explota sota la modalitat de pensió completa integral quan en el preu ofert als usuaris de serveis turístics, a més de l'allotjament, s'inclouen tots els serveis que ofereix l'establiment i, a més, el berenar, el dinar, el sopar i tots els consums d'aliments i begudes que es facin dins l'establiment d'allotjament turístic contractat.

2. Els establiments d'allotjament turístic que s'explotin sota la modalitat de pensió completa integral han d'adoptar totes les mesures que siguin necessàries per impedir que usuaris de serveis turístics extreguin aliments i begudes servits a l'establiment explotat sota la modalitat de pensió completa integral per ser consumits fora de l'establiment que ofereix aquesta modalitat d'explotació, sens perjudici que es puguin preparar paquets d'aliments i begudes destinats a ser consumits a les excursions organitzades.

3. L'empresa explotadora de l'establiment sota la modalitat de pensió completa integral és responsable de la infracció que suposa l'extracció d'aliments i begudes per ser consumits fora de l'establiment turístic, d'acord amb el que disposa el capítol II del títol V d'aquesta llei. S'entén que se'n permet l'extracció quan no es disposi de tots els mitjans informatius suficients per al coneixement de la prohibició per part de l'usuari dels serveis turístics.

4. Els establiments d'allotjament turístic que s'explotin sota la modalitat de pensió completa integral han de superar un pla de qualitat específic de la modalitat esmentada, que s'ha d'integrar en els plans de modernització previstos en el capítol III del títol IV d'aquesta llei.

Secció 1a
Establiments d'allotjament hoteler

Article 38
Concepte

Els establiments hotelers són instal·lacions destinades a donar servei d'allotjament al públic en general amb serveis complementaris o sense i han de complir els requisits establerts en aquesta llei i els que s'estableixin reglamentàriament.

Article 39
Classificació i categories

1. Els establiments d'allotjament hoteler es classifiquen en els grups següents:

a) Hotels: són els establiments destinats a la prestació d'un servei d'allotjament turístic amb serveis complementaris o sense que ocupen la totalitat o una part independent d'un edifici o conjunt d'edificis les dependències dels quals constitueixen un tot homogeni amb entrades pròpies i independents, i que compleixen, a més, la resta de requisits establerts reglamentàriament. Els ascensors i les escales de què disposin els hotels han de ser d'ús exclusiu.

b) Hotels de ciutat: són els que, a més de tenir les característiques del punt anterior, compleixen alguna de les circumstàncies següents:

— Que estiguin instal·lats o que s'instal·lin en zones qualificades i ordenades com a nucli antic pels instruments de planejament general.

— Que estiguin instal·lats o que s'instal·lin en edificis emparats per la legislació reguladora del patrimoni històric o que estiguin catalogats pels instruments de planejament i situats en nucli urbà.

— Que estiguin instal·lats o que s'instal·lin ajustant-se al que disposen els instruments d'ordenació i planejament, com a aptes per a la ubicació en sòl urbà.

c) Hotels apartaments: són els establiments que, a més de complir els requisits establerts per als hotels, disposen de les instal·lacions necessàries per a la conservació, l'elaboració i el consum d'aliments i begudes a l'interior d'alguna unitat d'allotjament, i s'ajusten als requisits establerts reglamentàriament.

d) Allotjaments de turisme interior: són els establiments en què es presta el servei d'allotjament turístic en un edifici situat en el casc antic, en edificis catalogats o en edificis construïts abans de l'1 de gener de 1940.

Reglamentàriament, amb justificada motivació, es podran establir altres dates d'antiguitat i distàncies de les zones turístiques.

En aquest tipus d'establiments estan permeses les ampliacions que s'ajustin a la normativa que els sigui aplicable, fins i tot mitjançant l'adquisició d'edificacions limítrofes amb l'establiment originari, sempre que compleixin les condicions expressades en el paràgraf anterior.

2. En els termes establerts reglamentàriament i en funció de la tipologia, les instal·lacions, l'equipament i la qualitat dels serveis oferts, entre altres aspectes, els establiments d'allotjament hoteler, exceptuant els allotjaments de turisme d'interior, que tindran la seva pròpia categoria, es classificaran en categories identificades amb estrelles, a més de les que reglamentàriament es poguessin establir.

3. Reglamentàriament es poden crear altres grups d'establiments hotelers en funció dels paràmetres de qualitat de les instal·lacions i dels serveis oferts.

Article 40
Especialització

A més de la categoria corresponent, els hotels i els hotels apartaments poden especialitzar-se en funció de la diferent temàtica o de l'orientació cap a un determinat producte turístic, cultural, esportiu, artístic, gastronòmic, de salut, d'accessibilitat o de qualsevol altre element conceptual que els especialitzi i diferenciï, sempre que compleixin els requisits i les condicions establerts en aquesta llei i en la normativa que la desplegui.

S'entén l'especialització dels establiments com una actuació per al foment de la desestacionalització.

Secció 2a
Apartaments turístics

Article 41
Concepte

1. Són apartaments turístics els establiments destinats a prestar un servei d'allotjament turístic, que s'anuncien com a tals, composts per un conjunt d'unitats d'allotjament que disposen de mobiliari, instal·lacions, serveis i equip adequats per a la conservació, l'elaboració i el consum d'aliments i begudes, i en condicions que en permetin l'ocupació immediata, complint les exigències establertes reglamentàriament.

2. Les unitats d'allotjament que integren aquests establiments poden ser, segons la seva tipologia constructiva i configuració, blocs d'apartaments, viles, xalets, bungalows o qualsevol altra construcció anàloga que conformin un tot homogeni i independent.

3. L'ús dels apartaments turístics comprèn, si n'hi ha, el dels serveis i les instal·lacions inclosos en el bloc o conjunt en què es trobin.

Els apartaments turístics tenen a més l'opció d'oferir als seus clients el servei de menjador. En aquest cas, s'ha de comunicar a l'administració turística en els termes establerts en aquesta llei o reglamentàriament.

4. Els apartaments turístics estan sotmesos al principi d'unitat d'explotació i ús exclusiu en els termes establerts en aquesta llei i reglamentàriament.

Article 42
Categories

En els termes establerts reglamentàriament, i en funció de les instal·lacions, l'equipament i els serveis oferts, entre altres aspectes, els apartaments turístics es classifiquen en categories identificables per claus, a més de les que reglamentàriament es puguin establir.

A més de la categoria corresponent, els apartaments turístics poden especialitzar-se en funció de la diferent temàtica o de l'orientació cap a un determinat producte turístic, cultural, esportiu, artístic, gastronòmic, de salut, d'accessibilitat o de qualsevol altre element conceptual que els especialitzi i diferenciï, sempre que compleixin els requisits i les condicions establerts en aquesta llei i la normativa que la desplegui.

S'entén l'especialització dels establiments com una actuació per al foment de la desestacionalització.

Secció 3a
Establiments d'allotjament de turisme rural

Article 43
Concepte

S'entén per *establiments d'allotjament de turisme rural* els que, situats en edificacions ubicades en el medi rural i que compten amb determinades característiques de construcció, tipologia, antiguitat i integració en l'entorn, es destinen a la prestació de serveis d'allotjament turístic i es publiciten com a tals, en compliment a la normativa reglamentària que els sigui aplicable.

Article 44
Classificació i categories

1. Els establiments d'allotjament de turisme rural es classifiquen en els tipus següents:

a) Hotels rurals: són els establiments que presten el servei d'allotjament turístic i estan ubicats en edificacions construïdes abans de l'1 de gener de 1940, situades en sòl rústic i que disposen d'una superfície mínima de terreny de 49.000 m², que ha de quedar vinculada a l'activitat.

b) Agroturismes: són els establiments que presten el servei d'allotjament turístic ubicats en edificacions construïdes abans de l'1 de gener de 1960, situades en sòl rústic i en una finca o finques que tinguin una superfície mínima de 21.000 m² i que constitueixin una explotació agrària, ramadera o forestal.

Els consells insulars poden establir reglamentàriament altres paràmetres d'antiguitat o de superfície per als hotels rurals i els agroturismes.

2. Les construccions i els annexos construïts legalment abans de l'1 de

gener de 2012, situats en la mateixa parcel·la en què es trobin aquests establiments, inclosos els que tinguin o hagin tingut un ús diferent al residencial, es podran destinar a qualsevol tipus d'ús, inclòs el d'allotjament, per al funcionament de l'establiment de turisme rural o per a la prestació de serveis complementaris a usuaris de serveis turístics. En aquests establiments estaran permeses les reformes i les ampliacions de les edificacions, sempre que s'ajustin als paràmetres establerts en els instruments d'ordenació territorial i en la normativa que els sigui aplicable. Els consells insulars podran establir els percentatges màxims de cada ús a implantar en les ampliacions d'aquests establiments.

3. En aquests establiments està permesa l'existència de dependències destinades a l'habitatge del propietari de l'establiment, del personal que hi està ocupat o del que hi exerceix les funcions agropecuàries o forestals.

4. Per a l'obtenció de la llicència d'obres, la llicència d'instal·lació, obertura o funcionament de reformes, ampliacions o nous establiments d'allotjament de turisme rural, llevat que es tracti d'hotels rurals de nova creació, no és necessària la declaració d'interès general.

Igualment, la llicència d'obres, la llicència d'obertura i la llicència de funcionament de reformes, ampliacions o nous establiments d'allotjament de turisme rural, llevat que es tracti d'hotels rurals de nova creació, no estan subjectes a l'avaluació d'impacte ambiental a què es refereix el grup 7 h) de l'annex II de la Llei 11/2006, de 14 de setembre, d'avaluacions d'impacte ambiental i avaluacions ambientals estratègiques a les Illes Balears.

5. Els establiments d'allotjament de turisme rural també es poden establir en elements, construccions o edificacions catalogades o protegides, després de l'informe previ, favorable i vinculant de l'administració turística competent i de l'administració insular o municipal competent en patrimoni.

6. Reglamentàriament, en funció de les instal·lacions, la tipologia, l'equipament i els serveis oferts, s'ha d'establir la categorització específica a cada tipus d'establiment.

A més de la categoria respectiva, els establiments de turisme rural poden especialitzar-se en funció de la diferent temàtica o de l'orientació cap a un determinat producte turístic, cultural, esportiu, artístic, gastronòmic, de salut, d'accessibilitat o de qualsevol altre element conceptual que els especialitzi i diferenciï, sempre que compleixin els requisits i les condicions establerts en aquesta llei i la normativa que la desplegui.

S'entén l'especialització dels establiments com una actuació per al foment de la desestacionalització.

Secció 4a **Albergs, refugis i hostatgeries**

Article 45 **Albergs i refugis**

S'entenen per *albergs* o *refugis* els establiments que facilitin al públic en general serveis d'allotjament en habitacions de capacitat múltiple, amb altres serveis complementaris de manutenció o sense, i que poden oferir la pràctica d'activitats de lleure, educatives de contacte amb la naturalesa o esportives.

Reglamentàriament per part de l'administració competent, es pot regular la creació, l'existència, el funcionament i el règim jurídic dels albergs i refugis.

Article 46 **Hostatgeries**

S'entenen per *hostatgeries* els establiments que formen part d'una església, capella o santuari i que destinen algunes de les seves dependències al servei d'allotjament al públic en general.

Reglamentàriament per part de l'administració competent es pot regular l'existència, el funcionament i el règim jurídic de les hostatgeries.

Capítol III **Empreses turísticore residencials**

Article 47 **Concepte**

1. Són empreses turísticore residencials als efectes d'aquesta llei les que, a més de complir els requisits de les empreses d'explotació d'establiments d'a-

l·lotjament turístic a partir de cinc estrelles o categoria similar, ofereixen els serveis d'aquests als titulars d'habitatges o unitats d'allotjament residencial pertanyents al mateix complex, que, per la proximitat a l'establiment d'allotjament turístic i pels altres elements de fet i d'accessibilitat, permeten prestar els serveis oferts en les mateixes condicions de qualitat que s'ofereixen a l'establiment d'allotjament turístic.

2. Reglamentàriament es pot desplegar el règim jurídic d'aquest tipus de complexos.

Article 48 **Alienació d'unitats d'allotjament i obligatorietat de prestació de serveis**

En els establiments d'allotjament turístic a partir de cinc estrelles o similar categoria es podran alienar fins al 50% de les unitats d'allotjament de l'establiment per destinar-les a residències turístiques unifamiliars, sempre que no tinguin una superfície inferior a 75 m² construïts i tinguin garantides l'oferta i la prestació de tots els serveis en les mateixes condicions de qualitat en què l'establiment les ofereix als seus clients.

Capítol IV **Empreses comercialitzadores d'estades turístiques en habitatges**

Article 49 **Concepte**

Són empreses comercialitzadores d'estades turístiques en habitatges les persones físiques o jurídiques que comercialitzen l'ús d'habitatges que, tenint la disposició i la configuració d'un habitatge unifamiliar aïllat o aparellat, en principi ideat per a ús residencial, presten serveis d'allotjament turístic que s'alternen amb l'ús propi i residencial que té l'habitatge en les condicions establertes en aquesta llei i en les disposicions que la despleguin.

Article 50 **Comercialització**

1. Es poden comercialitzar estades turístiques de curta durada en habitatges unifamiliars sempre que es dugui a terme pel propietari de l'habitatge o es faci per mitjà d'operadors o qualsevol dels canals de comercialització turística i sempre que s'ofereixi amb els serveis turístics a què es refereix l'article següent.

2. Sens perjudici de l'apartat anterior, s'entén que hi ha comercialització d'estades turístiques en habitatges quan no es pot acreditar, d'acord amb la normativa aplicable, que la contractació efectuada és conforme a la legislació sobre arrendaments urbans, rústics o a una altra llei especial.

3. Les estades que es comercialitzin turísticament han de consistir en la cessió temporal del dret d'ús i gaudi de la totalitat de l'habitatge per períodes de temps no superior a dos mesos.

No es permet formalitzar contractes per habitacions o fer coincidir al mateix habitatge usuaris que hagin formalitzat diferents contractes.

4. Reglamentàriament es poden desenvolupar els requisits, les condicions, els límits i el contingut de l'activitat de comercialització d'estades turístiques en habitatges.

Article 51 **Serveis turístics**

1. El comercialitzador d'estades en habitatges per a ús de vacances ha de garantir, per tal de facilitar l'estada, la prestació directa o indirecta dels serveis següents:

- a) Neteja periòdica de l'habitatge.
- b) Roba de llit, llenceria, parament de casa en general i reposició d'aquests.
- c) Manteniment de les instal·lacions.
- d) Servei d'atenció al públic en horari comercial.

2. A més de les obligacions imposades en l'article 19 d'aquesta llei a totes les empreses turístiques, el comercialitzador d'estades turístiques en habitatges ha de disposar d'un servei d'assistència telefònica al turista o usuari del servei turístic prestat durant 24 hores.

Article 52**Tipologia dels habitatges en els quals es permet comercialitzar estades turístiques**

1. Els habitatges objecte d'estades turístiques a què es refereix aquest capítol han de respondre a la tipologia d'habitatge unifamiliar aïllat o aparellat.

S'entén per *habitatge unifamiliar aïllat* als efectes d'aquesta llei aquell en el qual únicament es permet un habitatge per parcel·la. No obstant això, després de la tramitació prèvia de l'expedient corresponent, poden acceptar-se supòsits en els quals hi hagi més d'un habitatge per parcel·la, sempre que es donin circumstàncies que reflecteixin analogia. S'entenen per *habitatges unifamiliars aparellats* als efectes d'aquesta llei aquells que es troben en una mateixa parcel·la sotmesa a règim de propietat horitzontal o quan en diferents parcel·les hi ha habitatges unifamiliars adossats a la paret mitgera que els separa.

2. En cap cas no es consideren aïllats els habitatges independents que es troben en edificis plurifamiliars o adossats sotmesos al règim de propietat horitzontal, i queda en conseqüència prohibit comercialitzar estades turístiques en aquest tipus d'habitatges.

3. Els habitatges unifamiliars aïllats o aparellats en els quals es permet comercialitzar estades turístiques han de disposar com a màxim de sis dormitoris i amb un màxim de dotze places.

4. Per comercialitzar estades turístiques la dotació mínima de banys ha de ser d'un per cada tres places, i s'ha d'ajustar en la resta de coses als paràmetres urbanístics que els siguin d'aplicació.

5. No poden comercialitzar-se estades turístiques en habitatges que no hagin presentat la declaració responsable d'inici d'activitat turística davant l'administració competent.

Reglamentàriament es pot establir l'obligatorietat que els habitatges que es comercialitzin turísticament s'hagin de sotmetre a plans de qualitat i se n'han de determinar la periodicitat i els efectes.

Capítol V**Empreses turístiques de restauració****Article 53****Concepte**

1. S'entén per *empresa turística de restauració* tota aquella l'activitat principal de la qual consisteix en la prestació del servei turístic de restauració.

2. El servei turístic de restauració consisteix en el subministrament d'àpats o begudes per ser consumits al mateix establiment obert al públic en general que compleixi les condicions establertes en aquesta llei, com també els requisits d'infraestructura, serveis, equipament i altres característiques que es determinin reglamentàriament.

3. No tenen la consideració d'establiments que presten serveis turístics de restauració als efectes d'aquesta llei:

a) Aquells, sigui qui sigui el titular, en què el servei de restauració es presti de forma gratuïta o assistencial.

b) Els que serveixin àpats o begudes a col·lectius particulars i que exclouen el públic en general, com ara menjadors universitaris, escolars o d'empresa.

c) Els que hi ha a les empreses turístiques d'allotjament i a les empreses turístiques residencials, sempre que estiguin estrictament destinats als usuaris del servei turístic.

d) Els que prestin serveis de subministrament d'àpats o begudes a domicili.

e) Els prestats mitjans de transport.

f) Els prestats a través de màquines expenedores.

g) Els que consisteixin a servir àpats o begudes de manera ambulant, és a dir, fora d'un establiment obert al públic, en llocs o instal·lacions desmuntables, com també en vehicles, i els que consisteixin a vendre begudes o àpats en instal·lacions que es munten de forma ocasional amb motiu de fires, festes o mercats.

4. De conformitat amb el que disposa l'article 26.3 d'aquesta llei, l'activitat consistent en l'explotació d'un establiment de restauració té la consideració d'activitat única, i es poden oferir en l'exercici de l'activitat esmentada serveis complementaris als usuaris de serveis turístics, sense que sigui preceptiva

l'obtenció d'una llicència d'activitats per a cada un dels serveis complementaris que es prestin, sens perjudici de complir la normativa específica i sectorial dels serveis oferts.

Article 54**Classificació**

1. Els establiments de restauració es classifiquen en els grups següents:

a) Restaurant: s'entén per *restaurant* l'establiment que disposa de cuina i servei de menjador independent en el qual es consumeixen els plats i les begudes que s'hi subministren.

b) Bar-cafeteria: s'entén per *bar-cafeteria* l'establiment que serveix ininterrompudament mentre roman obert àpats i begudes perquè es consumeixin a la barra o a una taula del mateix establiment.

c) Qualsevol altre establiment de restauració que es determini reglamentàriament.

Els serveis de restauració que s'ofereixin en discoteques, terrasses, sales de festa, locals destinats a jocs recreatius, d'atzar o altres anàlegs s'han d'incloure en qualsevol dels grups anteriors en funció de les característiques de cada establiment i dels serveis que ofereixin.

Article 55**Especialització**

A més de la classificació corresponent, els establiments de restauració poden especialitzar-se en funció de la temàtica diferent o de l'orientació cap a un determinat producte gastronòmic, culinari o enològic, de la tipicitat, de l'origen o de qualsevol altre element conceptual que els especialitzi i diferenciï, sempre que compleixin els requisits i les condicions establerts en aquesta llei i la normativa que la desplegui.

Capítol VI**Empreses d'intermediació turística****Article 56****Concepte**

S'entenen per *empreses d'intermediació turística* les que desenvolupen activitats de mediació i organització de serveis turístics de forma professional a través de procediments de venda presencial o a distància.

Article 57**Classificació**

1. Les activitats d'intermediació turística es classifiquen en els tipus següents:

a) Agències de viatges.

b) Mediadors turístics.

c) Centrals de reserves.

2. Reglamentàriament s'han d'establir els requisits exigibles a les empreses d'intermediació turística.

Article 58**Les agències de viatges**

1. Les agències de viatges que vulguin exercir activitats amb caràcter permanent al territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears són objecte d'inscripció en els registres insulars corresponents i en el Registre General d'empreses, activitats i establiments turístics, mitjançant la declaració responsable d'inici d'activitat turística.

2. Són activitats de les agències de viatges l'organització, l'oferta o la venda de viatges combinats, entenen com a tals la combinació prèvia de, com a mínim, dos dels elements que s'assenyalen a continuació, venda o oferta d'acord amb un preu global, quan aquesta prestació sobrepassi les 24 hores o inclogui una nit d'estada:

a) Transport.

b) Allotjament.

c) Altres serveis turístics no accessoris del transport o de l'allotjament i que constitueixen una part significativa del viatge combinat.

3. A més del que s'ha exposat respecte als viatges combinats, les agències de viatges poden oferir altres serveis, dins el marc normatiu europeu.

4. L'òrgan competent per regular i classificar les empreses i els establiments turístics ha de determinar la classificació de les agències de viatges i ha d'acordar que les agències de viatges constitueixin i mantinguin vigent una fiança per respondre del compliment de les obligacions derivades de la prestació dels serveis relatius als viatges combinats davant dels consumidors o usuaris finals. L'acord esmentat ha de fixar també els imports i les condicions de les fiances.

5. Així mateix, les agències de viatges han de subscriure una pòlissa d'assegurança que garanteixi els possibles riscos de la seva responsabilitat. La pòlissa d'assegurança ha de cobrir la responsabilitat civil de l'explotació del negoci, la civil indirecta o subsidiària i la responsabilitat per danys patrimonials primaris.

Article 59

Mediadors turístics i centrals de reserves

1. S'entén per *mediador turístic* aquella persona física o jurídica que es dedica a la prestació de serveis turístics que poden ser oferts per qualsevol de les empreses a què es refereix l'article 26 d'aquesta llei, consistents a organitzar excursions, visites guiades o altres serveis anàlegs que no tinguin la consideració de viatges combinats.

Reglamentàriament s'ha d'establir el règim de garanties i responsabilitat dels mediadors turístics.

2. S'entén per *central de reserva* la persona física o jurídica que desenvolupa l'activitat d'intermediació turística que consisteix principalment a reservar serveis turístics de forma individualitzada. Les centrals de reserva no tenen capacitat per organitzar viatges combinats.

Capítol VII

Empreses d'activitats turístiques d'entreteniment, esbarjo, esportives, culturals, lúdiques i de turisme actiu

Article 60

Concepte i classificació de les activitats turístiques d'entreteniment

1. Són establiments d'oferta d'entreteniment aquells que, oberts al públic, es dediquen a oferir serveis d'entreteniment. S'entenen per *serveis d'entreteniment* les actuacions musicals, tant en viu com per mitjans mecànics o electrònics, les exhibicions artístiques variades, el ball públic i en general totes aquelles que es duen a terme per entretenir els assistents.

2. Els establiments d'oferta d'entreteniment es classifiquen en:

a) Sales de festa: són els establiments que ofereixen al públic serveis consistents a presentar espectacles artístics, de petit teatre, folklòrics, eròtics, coreogràfics, humorístics, audiovisuals, varietats i atraccions de qualsevol tipus en escena o pista, ball públic amb participació dels assistents, amenitzats mitjançant la participació humana o mitjans mecànics o electrònics.

b) Sales de ball: són els establiments que ofereixen servei de ball públic amb participació dels assistents, amenitzat per participació humana o mitjans mecànics o electrònics.

c) Discoteques: són els establiments que organitzen ball públic amb participació dels assistents, amenitzat exclusivament per mitjans mecànics o electrònics.

d) Cafès concert: són els establiments que ofereixen al públic intervencions musicals mitjançant participació humana o mitjans mecànics o electrònics sense que hi hagi participació del públic ni cap tipus de ball ni espectacle.

e) Clubs de platja: són els establiments que, situats en els voltants de la mar, ofereixen serveis d'animació, restauració, venda de productes, lloguer de gandules, com també altres serveis nàutics.

f) Qualsevol altre establiment d'entreteniment que es determini reglamentàriament.

Article 61

Centres turístics d'esbarjo, esportius, culturals, lúdics i de turisme actiu

1. S'entenen per *centres turístics recreatius o esportius* aquells establiments que disposen d'àrees en les quals de forma integrada se situen les activitats pròpies dels parcs temàtics, d'atraccions o de caràcter recreatiu, cultural, esportiu o d'esbargiment, i altres usos complementaris, amb els serveis corresponents.

2. Les activitats de turisme actiu consisteixen a prestar serveis que per-

meten el desenvolupament d'activitats recreatives, esportives i d'aventura que es practiquen servint-se dels recursos que ofereix la naturalesa en el mitjà en el qual es desenvolupen, sigui aquest aeri, terrestre, subterrani, aquàtic o subaquàtic, i a les quals és inherent un cert grau de destresa o experimentació.

3. Tant els centres turístics recreatius com les activitats de turisme actiu s'han de sotmetre a les disposicions reglamentàries que els regulin, especialment pel que fa a la seguretat de les persones.

Article 62

Especialització

A més de la classificació corresponent, els establiments d'entreteniment i els centres turístics recreatius o esportius i les activitats de turisme actiu poden especialitzar-se en funció de la temàtica diferent o de l'orientació cap a un determinat espectacle, producte musical, esportiu, o per la seva tipicitat, origen o qualsevol altre element conceptual que els especialitzi i diferenciï, sempre que compleixin els requisits i les condicions establerts en aquesta llei i la normativa que la desplegui.

Capítol VIII

Empreses d'activitats d'informació, orientació i assistència turística

Article 63

Informació i orientació turística

1. Tota administració turística ha d'utilitzar tots els mitjans i sistemes d'informació oportuns per proporcionar i optimitzar el coneixement de l'oferta i la demanda turístiques, com també per garantir l'atenció de peticions d'informació externes.

2. L'administració turística competent ha de fomentar l'ús de les tecnologies de la informació i de la comunicació, tant en la difusió dels recursos turístics de les Illes Balears com en les relacions entre l'Administració, les empreses turístiques i els usuaris de serveis turístics.

Article 64

Oficines de turisme

1. Es consideren oficines de turisme aquelles dependències obertes al públic que amb caràcter habitual faciliten a qualsevol persona usuària assistència, informació o orientació turística i que poden prestar altres serveis turístics complementaris.

2. Les oficines de turisme la titularitat de les quals exerceixi cada un dels consells insulars han d'integrar les xarxes d'oficines de turisme de Mallorca, Menorca, Eivissa o Formentera, i poden adherir-se a cada una d'aquestes quatre xarxes aquelles altres oficines de titularitat pública o privada que voluntàriament ho sol·licitin.

3. S'entén per *xarxa d'oficines de turisme* la que està composta pel conjunt d'oficines de titularitat pública o privada que de forma homogènia i sota una senyalització comuna presten els serveis que els són propis.

4. Reglamentàriament s'han d'establir els serveis comuns de les xarxes, els requisits d'integració en cada una d'aquestes i el distintiu o la placa oficial de les oficines de turisme que s'hi integren.

5. Perquè les oficines de turisme alienes a l'Administració puguin rebre subvencions, ajuts o col·laboració tècnica i material és obligatori que s'integrin en la xarxa d'oficines de turisme de l'illa que els correspongui.

Article 65

Els guies de turisme

1. La professió de guia turístic consisteix en l'activitat que realitzen les persones que es dediquen professionalment amb caràcter habitual i retribuït a la prestació de serveis d'informació i interpretació del patrimoni històric i natural, dels béns d'interès cultural, dels béns catalogats i de la resta dels recursos turístics de les Illes Balears als turistes i visitants, tant en les dues llengües oficials de les Illes Balears com en qualsevol altra llengua estrangera, que en tot cas haurà de ser acreditada.

2. L'exercici de l'activitat de guia turístic a les Illes Balears requereix l'obtenció de l'habilitació corresponent, atorgada per l'administració turística en els termes que es determinin reglamentàriament.

3. Per poder accedir a la professió de guia turístic s'ha de tenir acreditada la qualificació professional legalment requerida, que en tot cas ha de satisfer els requeriments consignats en el Catàleg nacional de qualificacions professionals.

4. Els beneficiaris del reconeixement de les seves qualificacions professionals hauran de posseir els coneixements lingüístics de les llengües catalana i castellana necessaris per a l'exercici de la professió en les Illes Balears.

Article 66

Desenvolupament de la prestació de serveis turístics d'informació

Les persones físiques i jurídiques, públiques o privades, que organitzin activitats d'informació, orientació o assistència pròpies de la professió de guia de turisme, les hauran de dur a terme mitjançant personal que hagi obtingut l'habilitació corresponent i, si escau, que hagi presentat la declaració responsable que pertochi.

Article 67

Senyalització turística

El consell insular competent ha d'establir una senyalització turística homogènia que faciliti l'accessibilitat i el coneixement dels diferents recursos i destinacions turístiques.

Tota la senyalització turística estarà en les dues llengües oficials de la comunitat autònoma de les Illes Balears i en les dues llengües estrangeres que majoritàriament siguin usades pels turistes que acudeixen a cadascuna de les illes, sempre que sigui compatible amb les característiques del suport utilitzat.

Reglamentàriament s'ha de determinar la senyalització turística que hagi de ser utilitzada per les administracions públiques i pels empresaris per identificar i informar sobre els recursos i els establiments turístics, i aquesta s'ha de simplificar al màxim mitjançant l'ús del llenguatge iconogràfic.

TÍTOL IV FOMENT I PROMOCIÓ DEL TURISME

Capítol I Principis generals

Article 68

Millora de la competitivitat mitjançant el desenvolupament del turisme sostenible

L'activitat turística de la comunitat autònoma de les Illes Balears s'ha de dirigir cap a la millora de la competitivitat del sector turístic mitjançant el desenvolupament del turisme sostenible i ha de tenir en consideració principalment la preservació i la conservació dels recursos turístics, procurant-ne l'aprofitament correcte i proporcionat, que garanteixi la perdurabilitat, la conservació i el manteniment del llegat natural, cultural, artístic i social de les Illes, i que contribueixi de forma equitativa al creixement econòmic i al benestar general.

Article 69

Mallorca, Menorca, Ibiza i Formentera com a marques turístiques de les Illes Balears

En el marc del que s'estableix en matèria de publicitat institucional, cadascun dels consells insulars ha de tenir la marca turística global segons li correspongui de Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera per a la promoció i la projecció interior i exterior dels recursos i productes turístics de cada una de les illes.

Cadascun dels consells insulars i respecte de l'illa en la qual exerceixi les seves competències pot declarar obligatòria la inclusió dels noms de 'Mallorca', 'Menorca', 'Ibiza' i 'Formentera' en les campanyes de promoció que s'estableixin. Aquesta obligació pot incloure la inserció dels logotips que s'acordin.

Article 70

Planificació turística

1. El Govern de les Illes Balears ha d'aprovar el Pla integral de turisme de les Illes Balears, que ha de contenir, si escau, els eixos d'acció del Pla integral de turisme nacional. Aquest pla ha de constituir l'instrument bàsic i essencial en l'ordenació dels recursos turístics de les Illes Balears, per la qual cosa qualsevol instrument de planejament turístic i promoció s'ha d'ajustar a les directrius que s'hi estableixin.

2. Cadascun dels consells insulars i dels ajuntaments, en l'àmbit de les seves competències, ha d'aprovar els plans de desenvolupament turístic de cada una de les seves illes i municipis, que han de tenir entre d'altres els objectius següents:

- a) Definir el model i l'estratègia de desenvolupament turístic de cada una de les illes o municipis.
- b) Determinar les principals necessitats, objectius, prioritats i programes d'acció.
- c) Impulsar els recursos turístics de cada illa o municipis.
- d) Adoptar totes aquelles mesures que siguin necessàries per diversificar l'oferta turística i reduir al màxim l'estacionalitat.
- e) Establir mesures que impulsin la competitivitat del sector turístic i permetin un desenvolupament turístic sostenible i compatible amb la protecció de l'entorn, el medi ambient i els recursos turístics.
- f) Establir les mesures que siguin necessàries per aconseguir un increment de la qualitat turística.

Reglamentàriament s'ha de definir el contingut dels plans de desenvolupament turístic insular i municipal, i s'ha de diferenciar també el contingut del Pla de la ciutat de Palma.

En tot cas, els plans de desenvolupament turístic municipal han de preveure els principis i les directrius en matèria d'estètica en zones turístiques, d'obres i construcció, de sorolls i horaris i de zones comercials saturades.

3. Els plans turístics poden ser revisats en funció de l'evolució del sector turístic i de l'aparició de circumstàncies que no haguessin pogut ser tinguades en compte en el moment en què s'elaboraren.

4. En el marc dels plans establerts en aquest article es poden elaborar plans encaminats al desenvolupament de productes específics.

5. Cadascun dels consells insulars ha de promoure la col·laboració amb altres administracions públiques i, en les condicions fixades en la Constitució Espanyola i en l'Estatut d'Autonomia, amb altres països o regions estrangeres, i ha de prioritzar aquelles que més flux turístic aporten a cada illa.

6. Els ajuntaments poden instar el Govern de les Illes Balears a ser declarats municipi turístic.

Reglamentàriament s'han de determinar el contingut i els requisits per a la declaració esmentada.

Article 71

Qualitat turística i objectius

1. L'administració turística competent ha d'impulsar una estratègia d'actuació en matèria de qualitat turística orientada a l'atenció òptima i homogènia dels usuaris de serveis turístics, a la satisfacció de les seves expectatives i a la fidelització d'aquests, a través de la millora continuada dels productes o serveis dels quals fan ús.

2. Les actuacions que s'han de desenvolupar en l'àmbit de l'estratègia de qualitat turística s'articulen mitjançant les disposicions reglamentàries, sens perjudici del que disposi el pla corresponent sobre aquesta matèria.

Article 72

Foment de la desestacionalització

1. Totes les administracions han d'impulsar la realització d'activitats, plans i iniciatives que redundin en la dinamització del sector turístic en temporada baixa i les que contribueixin a l'allargament de la temporada alta. Han d'elaborar programes de desenvolupament inclosos en el pla de turisme corresponent, de sectors específics de sol i platja, culturals, de reunions, esports i qualssevol altres que puguin tenir interès turístic.

2. Els consells insulars poden aprovar totes aquelles mesures que considerin procedents i en especial les de promoció de les illes respectives destinades a efectuar actuacions preferents que contribueixin a la desestacionalització del sector turístic a les Illes Balears.

3. Quan els òrgans competents en matèria de turisme estableixin línies d'ajuda o subvencions, tenen preferència les que tinguin per objecte el suport a empreses turístiques que es mantinguin obertes i en funcionament un mínim de vuit mesos l'any.

4. Les diferents administracions han d'adoptar les mesures d'índole normativa i de gestió, liquidació i recaptació d'ingressos de dret públic que vagin encaminades al reconeixement de beneficis fiscals, i un altre tipus d'incentius a les empreses turístiques que acreditin que contribueixen a la desestacionalització.

S'entén, a tots els efectes, que una empresa turística contribueix a la desestacionalització quan acredita un període d'obertura de més de vuit mesos l'any, sens perjudici dels altres criteris que puguin ser emprats per entendre que una empresa contribueix a això.

Article 73

Formació i innovació en turisme

1. L'administració turística ha de promoure l'adaptació de la formació en turisme a les necessitats de les empreses turístiques establertes a les Illes Balears i a la transformació contínua del sector turístic, fomentant una formació per a l'ocupació que sigui pràctica i especialitzada, ateses les peculiaritats del sector turístic i les empreses d'aquest sector.

Per part seva, les empreses han de fomentar i incloure en el seu pla de qualitat l'obligació del tracte amable i cortès a l'usuari turístic, al qual han d'atendre amb rapidesa i eficàcia.

2. Igualment, l'administració turística ha de donar suport a la innovació i la modernització tecnològica de les empreses, els establiments i els serveis turístics, i les ha de fomentar i impulsar amb l'adopció de totes aquelles mesures i a través dels instruments que siguin necessaris per incrementar la competitivitat i la sostenibilitat del sector turístic.

3. L'administració turística ha de promoure la implantació de la formació en turisme en l'elaboració dels diferents plans d'educació, fomentant l'ensenyament del fet turístic des de l'educació primària, per la qual cosa ha de facilitar els recursos materials i personals necessaris per assolir aquest objectiu.

4. L'administració turística ha d'adoptar totes aquelles mesures que siguin necessàries per a la millora i el desenvolupament en la formació, l'exercici i el perfeccionament de les professions turístiques, i ha de fomentar l'impuls a la investigació, el desenvolupament i la innovació en totes aquelles matèries que puguin redundar en benefici del sector turístic i dels professionals d'aquest sector.

Article 74

Declaracions d'interès turístic

1. Amb la finalitat d'impulsar la inversió en complexos, serveis i infraestructures turístiques que afavoreixin la desestacionalització i la millora de l'oferta turística, el Govern de les Illes Balears, el consell insular corresponent o qualsevol ajuntament poden, en l'àmbit de les seves competències, declarar l'interès turístic de les iniciatives, les propostes i els projectes presentats.

2. Aquestes declaracions es poden acordar en qualsevol moment de la tramitació administrativa, però només tindran efecte des de la data en la qual es declari l'interès turístic de la inversió.

3. Les inversions declarades d'interès turístic han de tenir en la seva tramitació un impuls preferent i ràpid de les administracions que així ho hagin declarat.

4. Les fires, els itineraris, les rutes, les publicacions, els esdeveniments, les tradicions o qualsevol altre recurs turístic poden ser declarats d'interès turístic de Mallorca, Menorca, Eivissa, Formentera o Illes Balears.

5. Reglamentàriament s'han de fixar els supòsits, les condicions, la classe de sòl i el procediment que s'ha de seguir per obtenir la declaració d'interès turístic i els efectes d'aquesta declaració.

Article 75

Ordenació territorial dels recursos turístics

L'ordenació territorial dels recursos turístics de cada una de les illes s'ha de fer de conformitat amb el que disposa aquesta llei, d'acord amb els instruments de planejament i la resta de normes d'ordenació del territori aplicables.

Capítol II

Inversió, reconversió i rehabilitació de zones turístiques

Article 76

Inversió pública en zones afectades per l'estacionalitat

Les diferents administracions, sobre la base del principi de millora de la qualitat turística i la millora contínua del producte i la destinació turístics, en l'àmbit de les seves competències, han de planificar les inversions i les actuacions de manteniment, reparació i reposició a les zones turístiques que pateixen diferències grans de densitat poblacional afectades per l'estacionalitat.

Aquestes actuacions s'han de fer atesos, entre altres paràmetres, els ingressos que aquestes zones generen a les administracions competents.

Article 77

Zones turístiques saturades o madures

1. Als efectes d'aquesta llei es considera zona turística saturada o madura l'àmbit territorial de l'illa en el qual se sobrepassi el límit d'oferta turística màxima que reglamentàriament s'estableixi, es registri una demanda causant de problemes mediambientals o que, per l'obsolescència de la major part de les infraestructures del sector turístic, s'hagi transformat en zona degradada o hi hagi desequilibris estructurals que impedeixin o dificultin un desenvolupament competitiu i sostenible de la indústria del sector turístic a la zona per la sobrecàrrega urbanística i ambiental, la sobreexplotació de recursos o l'obsolescència dels equipaments turístics.

2. Cada consell insular pot declarar mitjançant acord del Ple les zones turístiques saturades o madures.

3. El consell insular corresponent pot aprovar plans de rehabilitació turística integral tendents a la millora, la requalificació, la revaloració, la rehabilitació o la reconversió de la zona, sense necessitat que el planejament dels municipis en els quals es trobin aquestes zones estigui adaptat al pla territorial insular corresponent.

4. El procediment per a la redacció, la tramitació i l'aprovació dels plans de rehabilitació turística integral s'ha de determinar reglamentàriament i s'ha d'iniciar d'ofici o a instància dels municipis interessats. Mentre no s'hagi aprovat el reglament que els reguli, s'han de tramitar com a plans especials.

5. L'aprovació dels plans de rehabilitació turística integral pot dur a terme la declaració d'interès autonòmic i turístic, i totes les administracions han de donar-los la tramitació preferent en els termes establerts en aquesta llei i la normativa que la desplegui.

Article 78

Reconversió i canvi d'ús

1. En els establiments d'allotjament turístic o parcel·les d'ús turístic en què, per raons d'incompatibilitat de l'ús turístic amb la zona en la qual s'han situat, per tenir condicions o elements de fet que justifiquin la inviabilitat turística i econòmica, especialment a les zones definides en els plans d'intervenció en àmbits turístics, o per la seva notòria obsolescència quan no estiguin ubicats en zones eminentment turístiques, es pot instar el canvi d'ús davant l'administració turística competent, la qual ha de tramitar i resoldre l'expedient administratiu en el qual han de quedar justificades les condicions esmentades i convenientment valorades l'oportunitat i la idoneïtat del canvi d'ús. L'expedient administratiu requereix informe preceptiu i vinculant de l'ajuntament en què es trobi la parcel·la o l'establiment sobre el qual s'ha instat el canvi d'ús.

L'acord que autoritzi el canvi d'ús s'entén sens perjudici de les llicències municipals que siguin necessàries per dur a efecte aquest canvi.

2. També es pot plantejar el canvi d'ús d'aquells establiments d'allotjament turístic i aquelles parcel·les no edificades d'ús turístic, en els quals, atesos criteris de racionalitat de planejament urbanístic, siguin igualment valorades l'oportunitat i la idoneïtat d'aquest canvi.

3. En tot cas, quan el canvi d'ús interessat sigui a residencial, la dimensió mínima de l'habitatge autoritzable ha de ser de 90 m² de superfície construïda. En tot cas un 10% del nombre d'habitatges resultants pot tenir una superfície inferior, però sempre superior a 35 m² de superfície construïda.

La densitat màxima ha de ser d'un habitatge per cada 120 m² d'edificació i la proposta ha de preveure un mínim del 10% de l'edificació destinada a usos diferents del residencial entre els següents: establiment públic, administratiu, comercial, esportiu, docent o sociocultural.

Com a mínim, cada un dels habitatges resultants del canvi d'ús ha d'estar dotat d'una plaça d'aparcament a la parcel·la afectada o com a màxim a 200 m de distància.

Excepcionalment, mitjançant la tramitació d'un expedient administratiu específic i individual per projecte, l'administració turística competent pot dispensar, després de l'informe previ i vinculant de l'ajuntament, el compliment de la dimensió mínima d'habitatge autoritzable, mitjançant resolució motivada, i s'han de determinar en l'expedient esmentat la dimensió mínima d'habitatge que s'ha d'autoritzar, que no pot ser inferior a 35 m² construïts, la densitat, el percentatge d'edificació destinada a altres usos i les places d'aparcament necessàries.

Quan el canvi d'ús es produeixi sobre una parcel·la no edificada, els paràmetres urbanístics que s'han d'aplicar són els de la seva qualificació urbanística en el moment de la sol·licitud del canvi d'ús.

4. Als efectes d'aquesta llei, s'entén que un establiment és obsolet quan es puguin acreditar elements fàctics que posin de manifest la manca de competitivitat d'aquest establiment en condicions normals d'explotació i mercat.

5. En tots els casos en els quals s'autoritzi un canvi d'ús, aquest canvi ha d'estar condicionat a una rehabilitació integral de l'establiment afectat.

6. Quan per les característiques tècniques, constructives o edificatòries d'un edifici en situació d'inadequació conforme al que disposa l'article 1 de la Llei 8/1988, d'1 de juny, d'edificis i instal·lacions fora d'ordenació, sigui procedent el canvi d'ús i no resulti viable tècnicament o econòmicament la rehabilitació integral de l'edifici, a instàncies dels titulars pot acordar-se la demolició d'aquest per reconstruir-lo adaptant-se als paràmetres urbanístics que tenia l'edifici sobre el qual procedeix el canvi d'ús.

7. En tots els casos en els quals sigui procedent el canvi d'ús, el titular de l'establiment ha d'abonar a l'administració municipal competent, en concepte de monetització de la cessió d'aprofitament, el 5% del pressupost d'execució material de la rehabilitació integral o reconstrucció de l'edifici en el qual s'hagi formalitzat el canvi d'ús. Aquest valor de cessió només s'ha d'aplicar sobre la superfície construïda corresponent al nou ús. Aquests ingressos s'han de destinar a actuacions i inversions a la zona on s'ha realitzat el canvi d'ús, després de l'informe previ i vinculant de l'administració turística competent.

8. Els establiments d'allotjament turístic que es trobin en situació de fora d'ordenació s'han d'ajustar al que disposen els articles 2 i 3 de la Llei 8/1988, modificada per la Llei 10/2010, encara que el planejament municipal que els sigui d'aplicació no estigui adaptat a allò que disposa la llei esmentada.

9. Els establiments turístics en els quals s'hagin executat obres d'acord amb les llicències atorgades a l'empara d'aquest article queden legalment incorporats al planejament com a edificis adequats i la seva qualificació urbanística es correspon amb la seva volumetria específica.

Capítol III

Plans de millora de les infraestructures i dels establiments turístics

Article 79

Pla de modernització permanent

Tots els establiments, les activitats i les empreses turístiques han de superar el pla de modernització permanent que estableixi l'administració turística en els termes que es fixin reglamentàriament.

Article 80

Pla de modernització dels establiments turístics

1. La modernització permanent consisteix en la superació de qualsevol dels plans de qualitat homologats o reconeguts per l'administració turística competent en matèria de planificació i ordenació.

2. L'administració turística competent en matèria d'ordenació ha de fixar l'ordre en el qual els establiments sotmesos hagin de superar els plans de modernització permanent, com també la data a partir de la qual ha de començar el procés, i ha de prioritzar aquells que estiguin ubicats a les zones definides pels plans d'intervenció en àmbits turístics.

3. Els establiments turístics de les zones que hagin estat objecte d'un pla de revaloració integral o de millora i rehabilitació de les infraestructures públiques i, en particular, els d'allotjament que s'hagin acollit a la regularització sec-

torial de les places turístiques, han d'acreditar, en el termini màxim d'un any des de la data de recepció de les obres de millora o rehabilitació o autorització de les places, el compliment d'un pla de qualitat turística per a la modernització permanent a què es refereix aquesta llei, amb l'objectiu de millorar les instal·lacions de climatització, de prestar nous serveis i d'establir mesures de protecció del medi ambient i estalvi de consum d'aigua i energia, i de reducció de producció de residus, entre altres.

Article 81

Contingut dels plans de qualitat

És requisit imprescindible per a l'homologació dels plans de qualitat el seguiment, la supervisió i el control dels establiments, tenint en compte els aspectes següents:

- Seguretat i habitabilitat per a l'ús turístic a què es destina.
- Mesures i instal·lacions de protecció contra incendis i manteniment d'aquestes.
- Compliment de la normativa aplicable sobre les condicions sanitàries, ambientals i alimentàries.
- Instal·lacions d'electricitat, fontaneria, gas i climatització.
- Prestació de serveis.
- Conservació i millora del mobiliari i la decoració.
- Aspecte exterior de les instal·lacions.
- Mesures de protecció del medi ambient, consum d'aigua i energia i reducció en la producció de residus.

Article 82

Superació i seguiment dels plans

1. En cas que no se superi el pla corresponent, l'administració turística competent ha d'atorgar un termini de dos anys per esmenar-ne els incompliments. Una vegada transcorregut aquest termini sense que aquests s'hagin esmenat per causa imputable a la persona interessada, l'administració turística competent, d'ofici, declararà, després de la concessió prèvia del tràmit d'audiència corresponent, la baixa temporal de l'establiment, durant la qual es poden reparar les deficiències. Una vegada transcorregut el termini de vigència de la baixa temporal, es produiran els efectes establerts en l'article 87 d'aquesta llei. El pas a baixa temporal no té caràcter sancionador.

2. Una vegada comprovada i acreditada la superació del pla corresponent tal com estigui determinat, es tindrà dret a obtenir el reconeixement i l'acreditació de qualitat que pot ser exhibida durant la vigència del pla.

3. L'administració turística competent ha de comprovar periòdicament el compliment dels plans i pot, en qualsevol moment, d'ofici, inspeccionar els establiments turístics.

Article 83

Foment de l'accés a les subvencions estatals

L'Oficina única de l'administració turística a què es refereix l'article 22 d'aquesta llei ha de facilitar l'accés als propietaris o titulars dels establiments turístics a les subvencions o ajuts per a la rehabilitació i la millora que estableix el Pla estatal de renovació d'instal·lacions turístiques i la presentació de les sol·licituds per a la regularització sectorial de places turístiques.

Article 84

Suplement autonòmic de les subvencions estatals

El Govern de les Illes Balears i cadascun dels consells insulars poden establir ajuts o subvencions complementaris als estatals a què es refereix l'article anterior.

Capítol IV

Baixes dels establiments d'allotjament turístic

Secció 1a

Classes de baixes

Article 85

Baixes dels establiments d'allotjament turístic

1. Els propietaris dels establiments d'allotjament turístic i els explotadors d'aquests, amb el consentiment exprés dels propietaris, han de comunicar la baixa temporal o definitiva de la seva activitat a l'administració competent, que l'ha d'inscriure en el registre insular d'empreses, activitats i establiments turístics corresponent.

2. L'administració turística competent també pot acordar d'ofici les baixes temporals o definitives, després de la instrucció prèvia de l'expedient pertinent i la notificació de la resolució al titular de la propietat i de l'explotació, segons el cas i en els termes i les condicions prevists en aquesta llei i reglamentàriament.

Article 86
Baixa temporal

1. Els establiments poden estar en situació de baixa temporal durant el termini màxim de 3 anys, de conformitat amb el procediment que es determini reglamentàriament. En cas que no es comuniqui la reobertura dels establiments abans que aquest termini hagi expirat, l'administració turística competent ha de passar d'ofici l'establiment a la situació de baixa definitiva, després de l'audiència prèvia a la persona interessada.

2. La reobertura d'establiments en situació de baixa temporal només pot instar-se mitjançant la comunicació oportuna, abans de l'expiració del termini màxim previst en l'apartat 1 anterior i sempre que hagi superat el pla de modernització corresponent.

Article 87
Baixa definitiva

1. La baixa definitiva d'un establiment d'allotjament turístic comprèn la de l'autorització turística sectorial atorgada en el seu moment o la pèrdua dels efectes de la declaració responsable d'inici d'activitat turística o comunicació prèvia presentada, com també la de la totalitat de les places de l'establiment. Això no obstant, es poden donar de baixa definitiva un nombre determinat de places turístiques en els supòsits de reformes de l'establiment turístic, les quals no han de computar a l'efecte de l'intercanvi establert en l'apartat 1 de l'article següent.

2. En tot cas la baixa definitiva implica la revocació de les autoritzacions turístiques de l'establiment i la cancel·lació de la inscripció en el registre insular d'empreses, activitats i establiments turístics, sens perjudici del que disposa l'article 90.

Secció 2a
Baixa definitiva com a requisit per a l'inici
d'una activitat turística referida a establiments d'allotjament turístic i per a
l'ampliació de places

Article 88
Disposició general

1. L'eficàcia d'una declaració responsable d'inici d'activitat turística o de la comunicació prèvia referida a un establiment d'allotjament turístic i la inscripció en el registre insular d'empreses, activitats i establiments turístics corresponent, com també l'ampliació de places i la inscripció d'aquestes, està condicionada a la baixa definitiva d'un establiment d'allotjament turístic que no es trobi en situació de baixa temporal quan entri en vigor aquesta llei, de conformitat amb el que estableix aquesta secció.

És requisit imprescindible per a l'eficàcia de les declaracions responsables d'inici d'activitats turístiques i la posterior inscripció d'aquestes que la baixa definitiva esmentada en l'apartat anterior s'hagi produït dins de la mateixa illa.

2. La persona interessada a iniciar una activitat d'allotjament turístic que necessiti la baixa definitiva d'un establiment i no disposi d'un establiment propi que pugui donar de baixa, pot obtenir-lo de particulars, de l'administració turística competent o dels organismes prevists en l'article 91 d'aquesta llei.

3. L'administració turística competent pot utilitzar els establiments turístics donats de baixa definitiva d'ofici per permetre nous establiments hotelers a partir de quatre estrelles o l'ampliació dels ja existents d'aquestes categories.

4. Igualment, l'administració turística competent ha de determinar reglamentàriament les condicions en les quals es poden inscriure els establiments esmentats.

A aquest efecte, poden tenir en compte índexs de congestió de la zona en la qual es vulgui ubicar el nou establiment, derivats de paràmetres com ara la densitat de la població en relació amb els metres quadrats de platges, espais lliures públics i equipaments esportius públics i privats.

Periòdicament s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* una llista actualitzada amb el nombre de places existents en el seu àmbit insular.

En tot cas, els establiments que s'acullin a aquest supòsit tenen un ordre de preferència, d'acord amb els criteris següents:

- a) Superior categoria de l'establiment.
- b) Ofertes que presentin un major nombre de metres construïts per plaça.
- c) Major proporció de treballadors fixos.
- d) Contribució a la desestacionalització, per a la qual cosa s'ha de tenir en compte la dotació de climatització o calefacció, piscina climatitzada i totes les instal·lacions i els elements que permetin i possibilitin l'obertura de l'establiment durant tot l'any.
- e) Instal·lacions i espais esportius.
- f) Ubicació de l'establiment a municipis o zones de creixement negatiu o en declivi de manera que es contribueixi a desenvolupar-los econòmicament.
- g) Factors ambientals i qualitat dels espais turístics.

5. El nombre màxim de noves places que ha d'inscriure l'administració competent de conformitat amb el punt 1 d'aquest article es determinarà amb aplicació al nombre de places donades de baixa definitiva de l'operació aritmètica següent:

$N = \text{sumatori} (K_i X)$.

En aquesta operació:

N és el nombre de places que s'ha d'autoritzar.

X és el nombre de places que es donen de baixa definitiva.

K_i és:

- Per a les 100 primeres places donades de baixa definitiva, igual a 2.
- Per a les compreses entre la 101 i la 200, igual a 1,75.
- Per a les compreses entre la 201 i la 300, igual a 1,5.
- Per a les que excedeixin de 300, igual a 1.

6. En els supòsits de demolició de l'immoble i quan la parcel·la passi grautitament a formar part del sistema d'espais lliures públics o resulti classificada amb qualsevol altra classificació urbanística que suposi la seva inedificabilitat, la propietat pot optar per:

- a) Beneficiar-se de la reducció de la ràtio turística en un 50%.
- b) Incrementar en un 50% els valors dels coeficients K_i.

7. El còmput del nombre de places per a nous establiments d'allotjament i per a les ampliacions dels ja existents s'ha de fer de la manera següent:

- a) Per als apartaments turístics, dues places per estudi projectat i tres places per apartament d'un dormitori, a més de dues places més per cada dormitori que es projecti.
- b) Per als hotels i hotels-apartament, dues places per habitació, podent-se computar fins al 10% del total de les habitacions de què es disposi com a individuals.

Les unitats d'allotjament amb sala d'estar s'hauran de computar com dues places per cada bany de què disposin.

No computen a efectes d'aquest article i a efectes del còmput global de qualsevol establiment els llits supletoris destinats a infants menors de dotze anys.

En el cas de nous hotels de ciutat poden computar-se com a individuals fins al 90% del total de les habitacions.

Article 89
Excepcions a la disposició general

1. S'exclouen del que disposa l'article anterior les empreses i els establiments d'allotjament següents:

- a) Els establiments d'allotjament de turisme rural.
- b) Els habitatges comercialitzats per empreses d'estades turístiques.
- c) Els establiments d'allotjament a partir de quatre estrelles que s'ubiquin en les zones qualificades com a aptes per a hotels de ciutat pels instruments de planejament general o en edificis emparats per la legislació reguladora del patrimoni històric, i que, en tot cas, estiguin oberts, com a mínim, onze mesos l'any.
- d) Els allotjaments de turisme d'interior.
- e) Els establiments d'allotjament de cinc estrelles que, a més de complir amb la normativa que els regula, disposin o de 70 m² construïts per plaça, amb un mínim de 20 m² dedicats a instal·lacions complementàries al servei dels

clients, o bé de 100 m2 de parcel·la per plaça, no necessàriament d'ús turístic, destinats a instal·lacions esportives, recreatives o qualssevol que fomentin la desestacionalització.

f) Els establiments d'allotjament de cinc estrelles situats en sòl rústic, sempre que vagin lligats a un gran equipament esportiu, recreatiu, cultural o qualsevol altre ús que clarament contribueixi a la desestacionalització amb un màxim de 450 places.

g) Els establiments d'allotjament de cinc estrelles quan, per la singularitat, la importància i la significació d'un projecte d'arquitectura elaborat per arquitectes de renom i prestigi internacional, resultin d'un interès marcat i una notòria conveniència per l'atractiu que puguin suposar per a l'illa en la qual estiguessin projectats; o quan es tracti d'actuacions singulars o emblemàtiques que han de ser objecte d'un informe motivat efectuat per un comitè d'experts, constituït a tal efecte.

h) Els ubicats a les zones turístiques de l'illa de Menorca que es determinen en les normes d'ordenació territorial corresponent.

i) Els albergs, els refugis i les hostalgeries.

j) Els paradors nacionals.

k) Els balnearis.

2. L'incompliment de qualsevol de les condicions exigides suposa la pèrdua de l'excepcionalitat i, en conseqüència, la revocació de l'autorització turística o de la inscripció en els registres corresponents.

3. La baixa definitiva dels establiments indicats en aquest article no pot utilitzar-se als efectes del que disposa l'article anterior.

Article 90

Règim dels establiments donats de baixa definitiva

1. Els establiments donats de baixa definitiva es poden acollir a qualsevol de les possibilitats següents:

a) La reobertura de l'establiment mitjançant la presentació d'una nova declaració responsable d'inici d'activitat turística sempre que es compleixin les condicions següents:

— L'establiment ha de tenir com a mínim la categoria de quatre estrelles o quatre claus.

— En el cas que l'establiment hagi estat donat de baixa definitiva d'ofici, han de quedar esmenades les deficiències que motivaren la baixa definitiva d'aquest establiment.

— L'establiment ha de complir els plans de modernització i qualitat que siguin vigents en el moment de la reobertura.

— En el cas que la resolució de baixa definitiva impliqui la privació de les places de l'establiment o que el titular de l'establiment hagi rebut algun tipus de remuneració o compensació per la baixa definitiva d'aquest establiment, s'ha d'adquirir el nombre de places a través de l'organisme a què es refereix l'article següent.

Quan l'establiment s'hagi donat de baixa d'ofici sense privació de places o a instàncies del seu titular sense que s'hagi obtingut remuneració o compensació per la baixa definitiva o per les places de l'establiment esmentat, es pot reobrir mitjançant la corresponent declaració responsable d'inici d'activitat turística i es recuperarà sense cost el mateix nombre de places que tenia quan es va donar de baixa definitiva. En el cas que, ajustant-se a aquesta llei i a la resta de la normativa que hi sigui aplicable, l'establiment pogués tenir un major nombre de places i així es fes constar en la declaració responsable d'inici d'activitat, el titular de l'establiment haurà d'adquirir, a través de l'organisme a què es refereix l'article següent, la diferència de les places per les quals es presenta la nova declaració responsable d'inici d'activitat i les que tenia l'establiment quan es va donar de baixa definitiva.

— El titular de l'establiment donat de baixa definitiva durant més de dos anys i que en pretengui la reobertura ha de comunicar aquest fet a l'Administració amb una antelació mínima d'un mes a la presentació de la declaració responsable d'inici d'activitat. Durant aquest termini, l'Administració pot incoar el corresponent expedient d'expropiació forçosa per raó d'utilitat pública, atenent l'impacte ambiental que l'establiment donat de baixa definitiva produeixi en l'entorn. Si l'expedient d'expropiació s'incoa transcorregut aquest termini, l'Administració ha d'indemnitzar, a més del valor d'expropiació, totes les despeses i inversions efectuades o que s'hagin ocasionat amb motiu de la reobertura de l'establiment.

b) La sol·licitud d'incoació de l'expedient per al canvi d'ús de l'immoble, de conformitat amb el que disposa l'article 78 d'aquesta llei.

c) La demolició de l'immoble i que la parcel·la passi a formar part del sistema d'espais lliures públics o sigui qualificada de manera que impliqui la seva in edificabilitat.

d) La demolició de l'immoble per a la seva reconstrucció posterior, d'acord amb els paràmetres urbanístics vigents a la zona de què es tracti.

e) La destinació de l'immoble a un ús no turístic, després de la renovació o reforma de l'immoble, si és necessari.

2. Els establiments en situació de baixa definitiva disposaran del termini de dos anys, comptadors des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, per optar entre alguna de les possibilitats previstes en aquest article sense que els sigui aplicable la legislació que regula les expropiacions forçoses d'immobles per raó d'utilitat pública, atès l'impacte ambiental que produeixen en l'entorn.

Article 91

Gestió de les places donades de baixa definitiva

1. En cada un dels quatre àmbits insulars, Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera, es podrà crear un organisme que estarà participat per l'administració turística competent, pel sector empresarial d'allotjament turístic, per entitats de crèdit i pels agents socials més representatius.

2. L'objectiu d'aquest organisme serà l'assessorament i la gestió d'operacions destinades a la presentació de la declaració responsable d'inici d'activitat turística que necessiti la baixa definitiva d'un establiment turístic dins del mateix àmbit insular.

3. Aquests organismes han de crear una borsa de places que estarà integrada per l'adquisició de les següents:

a) Les places corresponents a establiments donats de baixa definitiva pels titulars voluntàriament.

b) Les places corresponents a establiments turístics donats de baixa definitiva d'ofici per l'administració competent i que, en conseqüència, siguin transmeses als organismes a què es refereix aquest article.

c) Les places corresponents a establiments turístics donats de baixa definitiva i no utilitzades en la seva totalitat per les persones interessades que presentin la declaració responsable d'inici d'activitat turística corresponent a un establiment d'allotjament turístic.

4. La persona interessada a presentar la declaració responsable de l'inici d'activitat turística que necessiti baixa definitiva d'un establiment turístic pot recórrer a aquest organisme per adquirir-la, la qual cosa s'ha d'acreditar mitjançant certificat expedit a aquest efecte.

5. Reglamentàriament s'han de regular el procediment, les condicions i els requisits del que disposa aquest article.

Article 92

Tractament de la borsa de places, fons recaptats, destinació

1. Els ingressos obtinguts mitjançant la gestió de la borsa de places s'han de destinar a fer, en exclusiva i en l'àmbit insular respectiu a cada una de les illes, les actuacions que determini l'organisme gestor de la borsa de places turístiques i que tinguin per objecte:

a) Rehabilitar zones turístiques mitjançant operacions d'esponjament, entre d'altres.

b) Incentivar la reconversió d'establiments d'allotjament turístic obsolets en projectes socials, culturals, educatius o lúdics i esportius que, en tot cas, ha de preservar el medi ambient.

c) Fomentar de manera directa i indirecta qualsevol activitat que persegueixi la competitivitat, la diversificació i la desestacionalització de l'oferta turística de cada una de les illes.

d) Desenvolupar projectes per incrementar la qualitat de l'oferta turística.

e) Impulsar projectes d'investigació científica, desenvolupament i innovació tecnològica (R+D+I) que tinguin relació amb l'àmbit turístic.

f) Dur a efecte qualsevol altres activitats amb els objectius de millorar la qualitat de les infraestructures turístiques, la competitivitat d'aquestes, de diversificar i desestacionalitzar l'oferta i de consolidar la posició de lideratge en matèria turística.

2. La preselecció d'activitats i projectes s'iniciarà durant la tramitació de les regularitzacions mitjançant un informe relatiu a la seva viabilitat tècnica i econòmica.

3. A mesura que es recaptin els fons procedents del procediment descrit en els articles anteriors, l'organisme gestor ha de seleccionar i executar definitivament els projectes viables que s'ajustin a la recaptació obtinguda.

**TÍTOL V
CONTROL DE QUALITAT TURÍSTICA**

**Capítol I
La inspecció de turisme**

**Article 93
Exercici de la inspecció de turisme**

Les facultats de control i verificació del compliment del que estableix aquesta llei i de les disposicions que la despleguin corresponen a l'administració turística competent, que ha d'exercir la funció inspectora en matèria de turisme en l'àmbit insular que li correspon a través de la inspecció de turisme.

**Article 94
Funcions de la inspecció de turisme**

La inspecció en matèria de turisme té les funcions següents:

- a) Dur a terme la comprovació i el control del compliment de la normativa turística aplicable, especialment en la persecució de les activitats clandestines i l'oferta il·legal.
- b) Vetllar pel respecte als drets dels usuaris de serveis turístics.
- c) Verificar els fets causants de reclamacions i denúncies que puguin ser constitutius d'infracció de la normativa turística d'acord amb el que estableix la normativa turística.
- d) Comprovar l'existència de les infraestructures i els serveis obligatoris imposats per la legislació turística.
- e) Emetre informes en matèria de la seva competència.
- f) Informar i assessorar les persones interessades, quan així ho requereixin, sobre els seus drets i deures com també sobre el compliment i l'aplicació de la normativa turística vigent.
- g) Aixecar i tramitar les actes d'inspecció esteses en l'exercici de la funció inspectora.
- h) Intervenir en la clausura o la suspensió de l'activitat turística, participant-hi i duent-la a terme directament, si són adoptades com a mesura provisional pels inspectors de turisme, en els supòsits regulats per la normativa turística.
- i) Qualsevol altra funció inspectora que li sigui atribuïda per una norma de rang legal o reglamentari.

**Article 95
Els serveis de la inspecció de turisme**

1. Les funcions inspectores en l'àmbit insular corresponent seran exercides per l'administració turística competent a què s'adscriu els serveis d'inspecció corresponents, que tindran l'estructura que es determini reglamentàriament.

2. El personal funcionari dels serveis d'inspecció, en l'exercici de la seva comesa en matèria turística, té la consideració d'agent de l'autoritat, amb la protecció i les facultats que li atribueixi la normativa vigent. A aquest efecte, disposarà de l'acreditació corresponent, que ha d'exhibir en l'exercici de les seves funcions.

3. En l'exercici de les seves funcions inspectores, el personal inspector té total independència, sens perjudici de la dependència als seus superiors jeràrquics a les instruccions dels quals ha de donar compliment.

4. L'administració turística competent ha de garantir la formació continuada i específica del personal de la inspecció de turisme, en totes les matèries relacionades amb l'exercici de les seves funcions.

**Article 96
Deure de col·laboració amb la inspecció de turisme**

1. Els titulars de les empreses turístiques i els representants o encarregats de cada establiment tenen l'obligació de col·laborar amb el personal inspector i de permetre-li i facilitar-li la visita a les dependències i a les instal·lacions, el control dels serveis i, en general, tot el que proporcioni un coneixement i una qualificació millors i més ajustats de la situació i dels fets inspeccionats.

2. Els serveis d'inspecció poden sol·licitar tota la documentació i informació directament relacionada amb el compliment de les seves funcions.

**Article 97
Facultats dels inspectors de turisme**

1. Els inspectors de turisme, en el compliment de les seves funcions, poden demanar l'auxili de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat i de la policia local, d'acord amb la legislació aplicable.

2. Els inspectors de turisme estan facultats per accedir als establiments turístics i al lloc de desenvolupament de les activitats turístiques i romandre-hi lliurement el temps necessari per a l'exercici de les seves funcions.

3. Els inspectors de turisme poden requerir motivadament la compareixença de les persones interessades a les dependències administratives, fent constar expressament l'objecte de la citació, d'acord amb la legislació reguladora del procediment administratiu.

**Article 98
Deures dels inspectors de turisme**

Els inspectors de turisme, en l'exercici de l'actuació inspectora, tenen els deures següents:

- a) Exhibir l'acreditació de la seva condició en iniciar l'actuació inspectora.
- b) Complir amb el deure de secret professional i mantenir la confidencialitat de l'actuació inspectora.
- c) Observar el respecte i la consideració deguts a les persones interessades, informant-les dels seus drets i deures a fi de facilitar-los-en el compliment.
- d) Realitzar l'actuació inspectora amb la màxima celeritat i discreció, procurant que tenguin la mínima repercussió en l'activitat turística de què es tracti.

**Article 99
Deures del titular de l'activitat turística i personal ocupat**

Els titulars de l'activitat turística, els seus representants legals, el personal ocupat degudament autoritzat o, si no, les persones que es troben al capdavant de l'activitat en el moment de la inspecció, tenen el deure de facilitar als inspectors de turisme l'accés a les instal·lacions i dependències on es desenvolupi l'activitat. Així mateix, han de facilitar-los tant l'examen dels documents relacionats amb l'activitat turística proporcionant l'obtenció de còpies o reproduccions de la documentació esmentada, com la comprovació de totes les dades que siguin necessàries per a les finalitats de la inspecció.

**Article 100
Coordinació interadministrativa**

Les infraccions i deficiències detectades en l'exercici de l'activitat d'inspecció turística que incideixin en l'àmbit competencial d'altres òrgans, tant de la mateixa administració com d'altres administracions públiques, han de ser comunicades a aquests òrgans, especialment les relacionades amb les administracions competents en matèria d'urbanisme, llicències d'activitats i inspecció i gestió tributària, sens perjudici de la realització d'inspeccions conjuntes. Igualment, els òrgans esmentats han de posar en coneixement dels òrgans competents en matèria de turisme les infraccions i les deficiències turístiques que detectin en l'exercici de les seves funcions.

El que disposa el paràgraf anterior s'ha d'aplicar especialment a les infraccions que qualsevol administració detecti en matèria d'oferta il·legal i clandestina, respecte de les quals totes les administracions han d'adoptar, en l'àmbit de la seva competència, totes les mesures cautelars, provisionals o definitives, que siguin necessàries per eradicar l'esmentada oferta il·legal o clandestina.

**Article 101
Actes d'inspecció**

1. De cada inspecció practicada, el personal inspector actuant ha d'aixecar una acta que ha de recollir el resultat de la inspecció i que s'ha d'ajustar al model oficial que es determini reglamentàriament.

2. En l'acta han de figurar les dades d'identificació personal del titular de l'activitat turística, de qui el representi legalment o del personal ocupat degudament autoritzat o, si de cas hi manca, de les persones que es trobin al capdavant de l'activitat en el moment d'una inspecció i, si escau, les dades d'identificació fiscal, el lloc i l'hora, la identificació de les persones compareixents i l'exposició dels fets. Així mateix, s'han de fer constar, si hi pertoca, les circumstàncies i les dades que contribueixin a determinar la possible existència d'una infracció

administrativa, com també les altres circumstàncies concurrents.

3. Les actes poden ser de constància de fets, d'obstrucció, de conformitat o d'infracció.

4. Les actes d'infracció sempre han de reflectir els preceptes que l'inspector consideri infringits, sense que això suposi un pronunciament definitiu de l'Administració sobre els càrrecs imputats.

5. Les actes han de ser signades per l'inspector actuant i pel titular de l'activitat turística o, si de cas hi manca, per qui el representi legalment o pel personal ocupat degudament autoritzat. Si no n'hi ha, la signatura correspon a les persones que es trobin al capdavant de l'activitat en el moment de la inspecció. La signatura ha d'acreditar la notificació, el coneixement de l'acta i del seu contingut però no n'implica l'acceptació. La negativa a signar l'acta s'hi ha de fer constar i no suposarà la paralització o l'arxiu de les possibles actuacions següents motivades pel contingut de l'acta. En tot cas, s'ha de lliurar o trametre una còpia de l'acta a la persona interessada.

6. Les actes d'inspecció aixecades i signades pels inspectors de turisme, d'acord amb els requisits establerts en la normativa aplicable, tenen presumpció de certesa i valor probatori dels fets constatats, sense perjudici de les proves que les persones interessades puguin aportar o assenyalar en defensa dels seus drets i interessos.

Capítol II Infraccions i sancions

Article 102

Infraccions administratives i classes

1. Es consideren infraccions administratives en matèria de turisme les accions o omissions tipificades en aquesta llei.

2. Reglamentàriament, en el marc establert en aquesta llei, es pot complementar o especificar el contingut de les conductes constitutives d'infracció administrativa en matèria de turisme.

3. Les infraccions administratives en matèria de turisme es classifiquen en lleus, greus i molt greus.

4. La comissió d'una infracció administrativa en matèria de turisme dóna lloc a la tramitació del corresponent expedient sancionador, d'acord amb el que estableix aquest capítol.

Article 103

Persones responsables

1. Són responsables de les infraccions administratives en matèria de turisme les persones físiques i jurídiques públiques o privades que incorrin en les accions o omissions tipificades com a tals en aquesta llei.

2. El titular de l'explotació, empresa o activitat turística és responsable administrativament de les infraccions que cometin els treballadors ocupats o terceres persones que, sense tenir-hi vinculació laboral, duguin a terme prestacions compreses en els serveis contractats per aquest.

3. Els titulars de l'explotació, empresa o activitat a qui s'hagi imposat una sanció com a conseqüència de la infracció comesa pel personal ocupat o terceres persones que hi prestin els serveis contractats, poden exercitar les accions de repetició que els corresponguin contra els autors materials de la infracció que ocasioni la sanció.

Article 104

Infraccions lleus

Es consideren infraccions lleus:

a) La inexactitud en el compliment de les obligacions de comunicació o d'informació a l'administració turística competent en la matèria o als usuaris de serveis turístics.

b) La falta de fulls oficials de reclamació a disposició del client.

c) La no exhibició dels distintius acreditatius del grup, la classificació i, si escau, la categoria.

d) L'exhibició de distintius acreditatius del grup, de la classificació o, si escau, de la categoria, que no compleixin les formalitats exigides.

e) No donar publicitat a tots els aspectes que siguin exigibles per la nor-

mativa turística.

f) No posar els preus a disposició dels usuaris de serveis turístics o no donar-los la publicitat obligada.

g) No expedir o expedir incorrectament les factures o els rebuts de les quantitats abonades pels serveis contractats.

h) No prestar o prestar deficientment els serveis deguts quan no es causi perjudici als clients.

i) Les deficiències en les condicions de neteja, en el funcionament de les instal·lacions o en el mobiliari o estris que formin part de l'explotació de l'activitat turística.

j) El tracte incorrecte o descortès, com també les deficiències en la prestació del servei pel personal ocupat pel que fa a l'atenció i el tracte deguts amb els clients.

k) La inexactitud, la falsedat o l'omissió de qualsevol dada, manifestació o document que s'adjunti o incorpori a la declaració responsable o a la comunicació prèvia que no estigui tipificada com a infracció greu o molt greu.

l) L'atorgament de contractes sense fer constar el número de registre de l'establiment o l'empresa contractada.

m) La falta continuada d'activitat turística durant més de tres mesos en les agències de viatges o durant més d'un any en la resta d'establiments turístics, sense haver comunicat la inactivitat o la baixa temporal.

n) L'incompliment de les disposicions relatives al règim de reserves i cancel·lacions.

o) L'incompliment del que disposa la normativa turística sobre el període d'obertura.

p) L'incompliment de les obligacions formals establertes per la legislació turística relatives a documentació, llibres o registres, com també la no conservació de la documentació obligatòria durant el temps establert reglamentàriament.

q) La negativa, després d'haver estat requerit, a facilitar al client els fulls de reclamació o, si escau, a facilitar-li les dades de l'establiment.

r) L'obstaculització a la tasca inspectora quan no arribi a impossibilitar-la.

s) Qualsevol altre incompliment dels requisits, les prohibicions i les obligacions establerts en la normativa turística que no estigui tipificat com a infracció greu o molt greu en aquesta llei.

Article 105

Infraccions greus

Es consideren infraccions greus:

a) L'incompliment de les obligacions de comunicació o d'informació amb l'administració turística competent o amb els usuaris de serveis turístics.

b) La falta de comunicació a l'administració turística competent del canvi de titularitat en la propietat o en l'explotació de l'establiment.

c) La utilització de denominació, grup, categories o classificacions diferents de les establertes en aquesta llei o en les disposicions que la despleguin.

d) La utilització de denominacions per a una activitat turística que puguin induir a error sobre la classificació, la categoria o les característiques d'aquella.

e) L'oferta o la comercialització d'estades turístiques en habitatges que no compleixin els requisits o les condicions establertes en el capítol IV del títol III d'aquesta llei i en la normativa que la desplegui.

f) Permetre en un habitatge de la seva propietat que no es compleixin els requisits o les condicions establerts en el capítol IV del títol III d'aquesta llei i en la normativa de desenvolupament de l'oferta o la comercialització d'estades turístiques.

g) La publicitat, la contractació o la comercialització d'establiments, activitats o empreses que no hagin presentat la corresponent declaració responsable d'inici d'activitat turística o la comunicació prèvia quan aquestes siguin exigibles per la normativa turística.

h) La realització o la prestació de serveis d'activitats turístiques per qui no tenguí l'habilitació preceptiva exigida per les normes en vigor, o que no hagi presentat la declaració responsable d'inici d'activitat turística o la comunicació prèvia, sempre que compleixi tots els requisits necessaris per poder obtenir-la.

i) Difondre a través d'Internet o altres mitjans de comunicació informació o expressions que puguin induir a error sobre els elements essencials de l'activitat turística i sobre els preus.

j) No prestar o prestar deficientment els serveis deguts quan causi perjudici als usuaris de serveis turístics.

k) Que qualsevol establiment d'allotjament turístic explotat sota la modalitat de pensió completa integral permeti l'extracció d'aliments o begudes de establiment per ser consumits fora d'aquest, llevat que siguin paquets d'excursions organitzades.

l) La realització de modificacions no substancials als establiments que suposin disminució de la qualitat, sense la declaració responsable d'inici d'activitat o la comunicació prèvia.

m) L'incompliment dels termes fixats en els contractes per a la prestació

de serveis turístics, si redunden en frau o engany en relació amb els aspectes essencials i notoris d'aquests serveis.

n) La reserva confirmada de places d'allotjament en un nombre superior a les disponibles, sempre que es produeixi una sobreocupació efectiva.

o) El cobrament de preus superiors als contractats.

p) Instal·lar o superar unitats d'acampada diferents de les previstes per la normativa turística.

q) No mantenir vigents les assegurances, fiances o altres garanties equivalents en les quanties exigides per la normativa turística.

r) Organitzar activitats d'informació o assistència pròpies de la professió de guia de turisme mitjançant personal que no estigui habilitat.

s) L'admissió als càmpings o campaments de turisme de persones que acampen amb caràcter permanent o residencial.

t) L'incompliment de l'oferta sobre viatge combinat recollida al fullet informatiu, sempre que causi perjudici als clients.

u) La publicitat que pugui produir engany sobre els elements essencials, les prestacions o els serveis que integrin el paquet turístic o el servei combinat i que figurin en catàlegs, fullets, publicitat o ofertes específiques de les empreses i activitats turístiques.

v) Incomplir el règim previst en la normativa reguladora de viatges combinats per als supòsits de no confirmació de la reserva, modificació dels elements essencials o de resolució de contracte.

w) Incomplir el règim d'entrada i permanència en els establiments turístics.

x) La realització d'activitats en dependències dels establiments turístics que infringeixin la normativa turística.

y) La utilització del solar, immoble o establiment afectat per a una finalitat diferent de la recollida en el projecte autoritzat o en la declaració responsable d'inici d'activitat turística o la comunicació prèvia.

z) Les infraccions lleus quan, dotze mesos abans de cometre-les, el responsable d'aquestes hagi estat sancionat mitjançant resolució definitiva per la mateixa infracció tipificada com a lleu.

aa) Permetre la venda ambulat als establiments turístics o organitzar parades en viatges o excursions on es practiqui la venda ambulat.

ab) La negativa o obstrucció a l'actuació dels serveis d'inspecció quan aquesta impedeixi l'exercici de les funcions que legalment o reglamentàriament els estiguin atribuïdes.

Article 106

Infraccions molt greus

Es consideren infraccions molt greus:

a) La inexactitud, la falsedat, l'omissió o l'alteració dels aspectes substancials per a l'atorgament de l'autorització, el títol, la llicència o l'habilitació preceptiva en les dades incloses en la declaració responsable d'inici d'activitat turística o en la comunicació prèvia.

b) La realització de l'activitat turística sense haver presentat la corresponent declaració responsable d'inici d'activitat turística o la comunicació prèvia.

c) No prestar o prestar deficientment els serveis deguts sempre que es causi un perjudici greu als usuaris de serveis turístics.

d) La realització d'obres als establiments sense la comunicació corresponent si aquestes obres suposen modificació substancial referent a la qualitat, el nombre de places o les condicions determinants en la classificació o capacitat.

e) La prestació de serveis, incomplint la normativa en vigor, en condicions que puguin afectar la seguretat de les persones.

f) L'emissió o l'abocament de qualsevol classe a l'atmosfera, al sòl, a la platja o a les aigües terrestres o marítimes per part de les instal·lacions dels establiments turístics que suposin danys greus als recursos naturals o al medi ambient.

g) Qualsevol actuació discriminatòria per raó de nacionalitat, raça, sexe, religió, orientació sexual, discapacitat, opinió o qualsevol altra circumstància social o personal, o la falta de respecte a la dignitat de la persona i als seus drets fonamentals en l'accés i la participació en l'activitat turística.

h) Les infraccions greus quan, dotze mesos abans de cometre-les, el responsable d'aquestes hagi estat sancionat, mitjançant resolució definitiva, per infracció tipificada com a greu.

Article 107

Prescripció de les infraccions

1. Les infraccions previstes en aquesta llei prescriuen en els terminis següents: les infraccions molt greus, als tres anys; les greus, als dos anys; i les lleus, a l'any.

2. El termini de prescripció de les infraccions s'ha de computar des del dia en què s'hagin comès. No obstant això, quan es tracti d'infraccions continuades,

el termini de prescripció ha de començar a comptar des del dia en què es va realitzar l'últim fet constitutiu de la infracció. Quan es tracti d'infraccions permanents aquest termini ha de començar a comptar des del moment en què es va eliminar la situació il·lícita.

3. La prescripció de les infraccions s'interromp per la iniciació amb coneixement de la persona interessada del procediment sancionador, i el termini de prescripció s'ha de reprendre si l'expedient sancionador està paralitzat més d'un mes per causa no imputable al presumpte responsable.

Article 108

Classes de sancions

Les infraccions de la normativa turística donen lloc a la imposició de les sancions següents:

a) Advertència.

b) Multa.

c) Canvi de categoria de l'establiment a una categoria inferior a la que posseeixi.

d) Suspensió temporal, fins a un màxim de dotze mesos, de l'activitat de l'empresa o de l'exercici professional individual.

e) Revocació de l'habilitació o l'autorització atorgada per l'administració turística competent, o pèrdua dels efectes de la declaració responsable d'inici d'activitat turística o la comunicació prèvia presentades.

f) Clausura temporal o definitiva de l'establiment.

Article 109

Sancions

1. Les infraccions qualificades com a lleus seran sancionades amb advertència o multa de fins a 4.000 euros.

L'advertència és procedent en els casos d'infraccions lleus quan no hi hagi reincidència i, ateses les circumstàncies i el criteri de proporcionalitat, quan no es consideri convenient la imposició de multa.

2. Les infraccions qualificades com a greus seran sancionades amb multa de 4.001 a 40.000 euros.

Com a sanció accessòria es pot imposar la suspensió temporal de l'activitat de l'empresa o de l'exercici professional o la clausura temporal de l'establiment.

3. Les infraccions qualificades com a molt greus seran sancionades amb multa de 40.001 a 400.000 euros.

Com a sancions accessòries podran imposar-se la suspensió temporal de l'exercici d'activitat de l'empresa o de l'exercici professional, la revocació de l'habilitació atorgada per l'administració turística o la pèrdua dels efectes de la declaració responsable d'inici d'activitat turística o la clausura temporal o definitiva de l'establiment.

4. La revocació de subvencions o la suspensió al dret a obtenir-les es podrà imposar com a sanció accessòria a les que siguin procedents en els casos d'infraccions greus o molt greus.

Article 110

Gradació de les sancions

1. Les sancions que s'imposin per la comissió de les infraccions tipificades seran graduades tenint en compte la naturalesa de la infracció i les circumstàncies concurrents, atesos especialment els criteris següents:

a) L'existència d'intencionalitat.

b) L'esmena durant la tramitació del procediment sancionador de les anomalies que varen donar origen a la seva incoació o a la reparació dels perjudicis causats.

c) La naturalesa dels perjudicis causats com també el risc generat per a la salut o la seguretat de les persones.

d) El nombre de persones afectades.

e) La reincidència, quan no hagi estat tinguda en compte per tipificar la infracció.

f) El benefici obtingut com a conseqüència de la infracció.

g) La posició de l'infractor en el mercat.

h) La categoria de l'establiment o les característiques de l'activitat.

i) La transcendència del dany o el perjudici causat a la imatge o als inte-

ressos turístics públics o privats.

j) Les repercussions per a la resta del sector turístic.

2. S'entén per reincidència la comissió en el termini d'un any de més d'una infracció de la mateixa naturalesa quan així hagi estat declarat per resolució ferma.

3. L'aplicació de la sanció ha de ser proporcionada a la gravetat de la conducta infractora i ha d'assegurar que la comissió d'infraccions no resulti més beneficiosa per a la persona infractora que el compliment de les normes infringides. Només a aquests efectes podran incrementar-se les quanties de les multes previstes en l'article anterior fins al triple del preu dels serveis afectats per la infracció.

Article 111

Prescripció de les sancions

1. Les sancions previstes en aquesta llei prescriuen en els terminis següents:

- Les imposades per infraccions lleus, a l'any.
- Les imposades per infraccions greus, als dos anys.
- Les imposades per infraccions molt greus, als tres anys.

2. El termini de prescripció de les sancions s'ha de computar des del dia següent a aquell en el qual la resolució per la qual s'imposi la sanció adquireixi fermesa.

3. La prescripció de les sancions quedarà interrompuda per la iniciació del procediment d'execució, i el termini de prescripció s'ha de reprendre si el procediment està paralitzat més d'un mes per causa no imputable a la persona infractora.

Capítol III

Procediment sancionador i competència

Article 112

Òrgans competents

El titular competent en matèria de turisme de cada un dels consells insulars, en l'àmbit territorial respectiu, o la persona o les persones en qui aquests deleguin, són competents per imposar les sancions corresponents a totes les infraccions, llevat que l'àmbit territorial de la infracció excedeixi del territori de l'illa en la qual té competències.

El conseller competent en matèria de turisme del Govern de les Illes Balears és l'òrgan que imposarà les sancions per infraccions l'àmbit territorial de les quals superi el d'una illa.

Article 113

Procediment

El procediment administratiu per a la imposició de les sancions establertes en aquesta llei i l'exercici de la potestat sancionadora s'han de dur a terme d'acord amb els principis continguts en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i d'acord amb el que disposa el Decret 14/1994, de 10 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament del procediment a seguir per l'Administració de la comunitat autònoma en l'exercici de la potestat sancionadora, i en allò que no s'hi preveu, pel que estableix el Reial Decret 1398/1993 o les normes que els substituïxin.

Article 114

Mesures provisionals

1. Quan es consideri necessari per assegurar l'eficàcia de la resolució, per motius d'urgència, o per a una protecció provisional dels interessos implicats, les accions o omissions tipificades com a infracció en aquesta llei poden donar lloc a les mesures provisionals següents:

- La suspensió temporal dels efectes de la declaració responsable d'inici d'activitat turística, de la comunicació prèvia o la suspensió dels títols, les llicències, les autoritzacions o les habilitacions en virtut dels quals s'exerceixi l'activitat.
- La clausura temporal de l'establiment.
- La suspensió temporal, parcial o total de les activitats d'intermediació turística i altres activitats no vinculades a un establiment físic.

d) La suspensió temporal de l'exercici de la professió de guia turístic.

2. Una vegada iniciat el procediment, l'òrgan competent per resoldre pot adoptar mesures provisionals per assegurar l'eficàcia de la resolució. També pot adoptar-les abans de l'inici del procediment en casos d'urgència i per a la protecció provisional dels interessos implicats; tot això en els termes dels articles 72.1 i 72.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

3. Les mesures provisionals s'han d'adoptar amb audiència prèvia de les persones interessades, en el termini màxim de deu dies, perquè puguin aportar totes les al·legacions, els documents i les informacions que considerin convinguts. No obstant això, quan les mesures provisionals s'adoptin abans de la iniciació del procediment sancionador, han de ser confirmades, modificades o ratificades en l'acord d'iniciació del procediment després de l'audiència de les persones interessades.

Capítol IV

Registre d'infraccions

Article 115

Anotació, cancel·lació i publicitat de les sancions

1. Les sancions definitives, sigui quina sigui la classe i la naturalesa, han de ser anotades en el registre insular d'empreses, activitats i establiments turístics corresponent.

2. Les anotacions es cancel·laran d'ofici o a instància de part transcorreguts un, dos o tres anys, segons es tracti de sancions per infraccions lleus, greus o molt greus, des de la seva imposició amb caràcter definitiu o quan la resolució sancionadora sigui anul·lada per una sentència ferma en via contenciosa administrativa.

3. S'expedirà certificat de les sancions anotades a les persones interessades que el sol·licitin.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Disposició adicional primera

1. Es faculta el Consell de Govern perquè, en l'àmbit de les seves competències, dicti les disposicions necessàries per executar i desenvolupar el que es disposa en aquesta llei.

2. Es faculden els consells insulars perquè, en l'àmbit de les seves competències, dictin les disposicions necessàries per executar i desplegar aquesta llei.

3. Es faculta el Consell de Govern perquè, mitjançant decret, actualitzi periòdicament la quantia de les multes compreses en aquesta llei.

Disposició adicional segona

Els locals existents en establiments turístics o en parcel·les vinculades amb autorització de l'administració turística corresponent anteriorment a la Llei 2/1999, de 24 de març, general turística de les Illes Balears, i que tinguin accés únic i independent des de la via pública, poden mantenir la seva activitat i ser objecte de canvi d'ús i d'obres de conservació, manteniment i reforma sense que els siguin d'aplicació els principis d'ús exclusiu i unitat d'explotació disposats en els articles 32 i 33 d'aquesta llei.

Disposició adicional tercera

Els establiments turístics que en posar-se en funcionament estiguin sotmesos a l'autorització de l'administració turística competent, oberts al públic anteriorment a dia 1 de gener de 1998, estaran exempts, en cas que no la tinguin, d'obtenir la llicència d'instal·lació, obertura i funcionament municipal sempre que es donin els requisits següents:

- Que abans de dia 1 de gener de 1998 comptassin amb autorització turística.
- Que presentin a l'administració competent en matèria d'activitats la documentació redactada i signada per un tècnic competent que reflecteixi el seu estat actual.
- Que realitzin la corresponent declaració responsable d'inici d'activitat.

La no exigibilitat, si escau, de la llicència d'obertura esmentada en cap àmbit administratiu no suposarà, en cap moment, l'exempció de la subjecció a tota la normativa que sigui aplicable als establiments turístics.

Disposició addicional quarta

1. Les sol·licituds de modernització d'establiments turístics existents i que estiguin situats en sòl urbà o rústic, que es presentin en el termini de cinc anys des de l'entrada en vigor d'aquesta llei i que tinguin per objecte la millora dels serveis i les instal·lacions, així qualificades per l'administració turística competent, mitjançant informe preceptiu i vinculant per a l'obtenció de llicència municipal d'obres, quedaran excepcionalment excloses dels paràmetres de planejament territorial, urbanístics i turístics que, estrictament, impedissin l'execució, sempre que tinguin per objecte potenciar la desestacionalització, la recerca o la consolidació de nous segments del mercat o millorar la qualitat, l'oferta, la seguretat, l'accessibilitat o la sostenibilitat mediambiental dels establiments turístics.

Es consideren millores qualssevol actuacions que vagin destinades a la millora de l'establiment i a la potenciació o la incorporació de tot tipus de serveis.

S'entenen per millora d'instal·lacions, a títol enunciatiu i no exclusiu, les actuacions destinades a l'eliminació de barreres arquitectòniques, la instal·lació d'escalas d'emergència o d'ascensors exteriors, el tancament de balcons, porxos o distribuïdors dins un projecte de remodelació integral de façanes i l'establiment de mesures de protecció mediambiental relatives al consum d'aigua i energia o a la reducció i la millora del tractament de residus, i totes les relacionades amb la climatització dels edificis.

També es pot incorporar qualsevol millora de serveis i instal·lacions directament encaminada a aconseguir les finalitats esmentades o per a la recerca o la consolidació dels nous segments del mercat, de manera que es permet la reordenació o reubicació de volums existents o l'aprofitament del subsòl.

En cap cas la millora de serveis i instal·lacions no pot suposar l'augment de places, encara que sí la seva redistribució.

En el mateix tràmit, es pot incrementar el nombre de places autoritzades segons el que estableix la disposició addicional cinquena d'aquesta llei.

2. La modernització prevista en l'apartat anterior podrà dur-se a terme encara que això suposi un increment relatiu de la superfície edificada i de l'ocupació, que no podrà excedir per a tot tipus d'establiments turístics en un 10% de les existents, o permeses si aquestes fossin majors que les existents, ni suposar menyscapte dels serveis i les instal·lacions ja implantats. Aquest percentatge no podrà excedir en un 15% per a establiments de tres estrelles o tres claus, i en un 20% per a establiments de quatre i cinc estrelles o quatre claus. Així mateix, el propietari o titular de l'establiment turístic podrà sol·licitar la dispensa de les condicions requerides per a l'augment de categoria, si n'és el cas, que siguin impossibles de complir com a conseqüència de la realitat física de l'establiment. En cap cas, el resultat final de les dispenses concedides no podrà suposar una desvirtuació de la categoria pretesa.

3. D'acord amb les previsions dels apartats anteriors, es poden dur a terme obres, ampliacions, reformes, demolicions i reconstruccions parcials o totals en els edificis efectivament destinats a l'explotació d'allotjaments turístics sempre que:

a) No suposin un increment superior als fixats en l'apartat anterior de la superfície edificada i de l'ocupació existents, o permeses si aquestes són més grans que les existents, sense ocupar la separació a partions existents o la mínima permesa, si aquesta és menor.

b) Aquestes obres, ampliacions, reformes, demolicions o reconstruccions parcials o totals no suposin un augment de l'altura màxima existent o permesa si aquesta és major, excepte en l'estrictament necessari per a la instal·lació d'equipaments d'ascensor o ascensors, escalas d'emergència, climatització, telecomunicacions, eficiència energètica i homogeneïtzació d'elements en cobertes.

c) Les edificacions resultants es destinin obligatòriament i quedin vinculades a l'ús turístic.

d) S'acordi la implantació de les mesures de qualitat previstes reglamentàriament.

e) En el cas de demolició total, el propietari o titular de l'establiment d'allotjament turístic pot reconstruir l'establiment i s'ha d'ajustar a les disposicions vigents en matèria de seguretat, qualitat, accessibilitat, instal·lacions i climatització.

4. De conformitat amb el que estableix l'article 16 b del Reial decret legislatiu 2/2008, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del sòl, per a altres formes de compliment del deure, en el cas de demolició i reconstrucció

i als efectes del que estableix aquest article, el propietari o titular de l'establiment quedarà obligat a abonar a l'administració municipal competent el 5 % del valor del pressupost d'execució material en el moment de la sol·licitud. Es pot optar per abonar la quantitat que resulti de forma fraccionada al llarg de deu anys, amb la presentació prèvia de l'aval corresponent. Aquesta prestació s'ha de destinar obligatòriament a la millora de la zona turística i de l'entorn.

5. A proposta del Consell de Govern, les administracions, que decidiran en l'àmbit de les seves competències, poden aprovar, amb proposta prèvia i motivada, que les obres, reformes, ampliacions, demolicions i reconstruccions parcials o totals a les quals es refereixen els apartats anteriors puguin suposar un increment superior a un 20 % i inferior a un 40 % de l'edificabilitat i l'ocupació, sempre que vagin destinades a l'obertura d'establiments d'allotjament turístic, de categoria no inferior a cinc estrelles i a més en resulti un marcat interès i una conveniència notòria per la singularitat, importància i significació pel fet d'estar elaborats per arquitectes, enginyers o artistes de renom i prestigi internacional, o que es tracti d'actuacions singulars o emblemàtiques, que han de ser objecte d'un informe motivat realitzat per un comitè d'experts, constituït a tal efecte.

6. El que s'estableix en els cinc apartats anteriors és íntegrament aplicable a les empreses turístiques d'allotjament i empreses turísticoresidencials. En el cas dels establiments de restauració, esbarjo, entreteniment, esportiu, cultural o lúdic, es poden dur a terme obres, ampliacions, reformes, demolicions i reconstruccions parcials o totals que no suposin un increment superior a un 10 % de l'edificabilitat existent a la parcel·la o de la màxima permesa, si aquesta és major, sempre que les actuacions esmentades tinguin per objecte potenciar la desestacionalització, la recerca o la consolidació de nous segments de mercat, augmentar la qualitat o la modernització dels establiments i, especialment, la millora dels serveis i les instal·lacions consistents a millorar les condicions de seguretat, accessibilitat o qualitat, la qual cosa inclou l'eliminació de barreres arquitectòniques, les escalas o sortides d'emergència o l'establiment de mesures de protecció mediambiental relatives al consum d'aigua i energia, o la reducció i millora en el tractament de residus.

Aquestes sol·licituds han de comptar amb l'informe previ, preceptiu i vinculant de l'administració turística competent per a l'obtenció de llicència municipal d'obres.

7. Els establiments turístics que hagin executat obres d'acord amb el que estableix aquesta disposició queden legalment incorporats al planejament com a edificis adequats i la seva qualificació urbanística es correspondrà amb la seva volumetria específica.

8. En aquells supòsits en què l'ampliació dels establiments es produeixi per agregació de parcel·les limítrofes, l'edificabilitat de la parcel·la agregada incrementarà la de la parcel·la resultant i podrà destinar-se a qualsevol tipus d'ús, inclòs el d'allotjament. En el cas que la parcel·la agregada no sigui limítrofa, la seva edificabilitat també podrà transferir-se quan així ho estableixi el planejament i, en qualsevol cas, podrà destinar-se també als mateixos usos assenyalats per a les parcel·les limítrofes.

9. L'increment d'edificabilitat i ocupació, com també l'aprofitament del subsòl, és d'aplicació també a nous establiments turístics, si les finalitats consisteixen en les millores a què es refereix aquesta disposició.

10. Aquesta disposició no és aplicable una vegada esgotats els límits de superfície edificada i ocupació que s'hi estableixen.

11. Les actuacions realitzades a l'empara d'aquesta disposició en edificis que siguin béns d'interès cultural o catalogats han d'observar en tot cas la normativa de patrimoni històric que els siguin d'aplicació, i obtenir informe favorable de l'administració competent insular o municipal.

Disposició addicional cinquena

1. S'estableix un procediment de caràcter extraordinari per a la regularització de les places turístiques de què disposin les empreses turístiques d'allotjament situades en el territori de les Illes Balears que estiguin autoritzades i inscrites en el Registre General d'empreses, activitats i establiments turístics abans de l'1 de gener de 2012 i es trobin en alguna o algunes de les situacions següents:

a) Increment d'unitats o places d'allotjament en relació amb les autoritzades.

b) Modificació de la superfície del sòl tinguda en compte per al compliment de la superfície mínima del solar per plaça segons el projecte i la parcel·la

en virtut de la qual es va atorgar l'autorització.

c) Adaptació referent al còmput del nombre de places en relació amb la situació de fet que reflecteixin una discrepància entre la capacitat real i l'autoritzada de les unitats d'allotjament.

d) Edificis independents d'un establiment existent, ubicats en parcel·les limítrofes o no limítrofes però situades en una distància màxima de 200 m i que hagin estat explotats com a part d'aquest, amb independència de l'ús del sòl.

2. La regularització s'ha d'efectuar mitjançant operacions d'adquisició de les places necessàries, d'acord amb el que estableix l'article 88 d'aquesta llei, practicades a través de l'organisme gestor de les places turístiques previst en el seu article 91.

3. El resultat de la regularització no podrà suposar que la relació entre els metres quadrats de superfície de solar i el nombre de places exigida en el seu moment sigui inferior al 75% de la legalment autoritzada.

4. En el termini d'un any, comptador des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, els titulars de l'explotació o els propietaris, indistintament, dels establiments turístics afectats han de presentar la sol·licitud d'autorització de les places turístiques, a la qual s'ha d'adjuntar una declaració responsable que inclogui una memòria descriptiva de l'estat actual de l'establiment.

5. Atenen el caràcter extraordinari del procediment, durant la seva tramitació, l'administració turística competent únicament ha de comprovar el compliment dels requisits establerts en l'apartat 4 d'aquesta disposició i també les normes referides a la classificació de l'establiment. En aquest últim cas pot dispensar de determinats requisits de classificació els establiments, ponderant-ne les característiques especials o les circumstàncies concurrents.

6. El termini per resoldre aquest procediment és de sis mesos. Una vegada transcorregut aquest termini la sol·licitud s'entendrà desestimada.

Disposició adicional sisena

1. Tots els hostals, els hostals-residència, les pensions, les posades, les cases d'hostes, els campaments de turisme i els càmpings, els habitatges turístics de vacances, els habitatges objecte de comercialització d'estades turístiques i qualsevol altre tipus d'allotjament establert legalment, com també els hotels d'una i dues estrelles i els apartaments turístics d'una i dues claus, han de superar els plans de modernització i qualitat a què es refereix el capítol III del títol IV d'aquesta llei que estiguin vigents en el termini de quatre anys des de l'entrada en vigor d'aquesta llei.

2. Transcorregut aquest termini sense que algun dels establiments a què es refereix l'apartat anterior hagi superat els corresponents plans de modernització i qualitat, l'administració turística iniciarà d'ofici l'expedient per donar de baixa definitiva l'establiment esmentat en aplicació del que disposa l'article 86 d'aquesta llei.

Disposició adicional setena

A partir de l'entrada en vigor d'aquesta llei, i respecte als allotjaments turístics configurats dins el grup d'allotjament hoteler per l'article 39, i del grup apartaments turístics per l'article 41, només es poden inscriure nous establiments que siguin apartaments amb categoria mínima de tres claus o bé establiments hotelers de categoria mínima de quatre estrelles, els hotels de ciutat de tres estrelles, els hotels d'interior, i qualsevol altre grup que pugui crear-se reglamentàriament.

Sí que podran inscriure's les empreses comercialitzadores d'estades turístiques en habitatges, la resta d'establiments d'allotjament turístic, les empreses turísticoreidencials i aquells hotels, hotels apartament i apartaments turístics existents que augmentin de categoria o canviïn de grup mantenint una categoria similar, encara que no arribin a la categoria de quatre estrelles i de tres claus.

Disposició adicional vuitena

Els hostals, els hostals-residència, les pensions, les posades, les cases d'hostes, els campaments de turisme o els càmpings, els habitatges turístics de vacances, els habitatges objecte de comercialització d'estades turístiques i qualsevol altre tipus d'allotjament establert legalment i existent en el moment de l'entrada en vigor d'aquesta llei, podran mantenir la seva categoria o convertir-se en altres empreses d'allotjament turístic sempre que compleixin els requisits exigits en aquesta llei i en la normativa que els sigui d'aplicació per adquirir la condició esmentada, i han de superar els plans de modernització existents o que s'estableixin.

Disposició adicional novena

En tots els tipus de sòl rústic, amb independència del seu grau de protecció, estarà permesa l'oferta d'establiments d'allotjament de turisme rural en els termes establerts en la secció 3a del capítol II del títol III d'aquesta llei, sense que sigui precisa la declaració d'interès general, excepte quan es tracti d'un nou hotel rural, que sí que haurà de realitzar aquest tràmit.

Tampoc serà precisa la declaració d'interès general per a aquelles actuacions a realitzar en establiments turístics implantats legalment en sòl rústic.

Les persones físiques o jurídiques que promoguin qualsevol llicència d'obres, llicència d'instal·lació, obertura o funcionament de reformes, ampliacions o nous establiments d'allotjament, exemptes o no de la necessitat d'obtenir declaració d'interès general, estaran obligades a l'abonament de la prestació compensatòria derivada de l'atribució d'un ús i aprofitament excepcional atípic del sòl, regulada en l'article 17 de la Llei 6/1997, de 8 de juliol, del sòl rústic de les Illes Balears, en favor del municipi en què s'autoritza aquestes activitats.

Disposició adicional desena

L'ús turístic estarà permès en els edificis catalogats i ubicats en qualsevol tipus de sòl, amb informe previ, favorable i vinculant, de l'administració competent en matèria turística i de l'administració competent en matèria de patrimoni.

També estarà permès l'ús turístic en edificacions que tinguin o hagin tingut ús militar, sempre que conservin els seus valors patrimonials.

Disposició adicional onzena

Qualsevol persona o empresa interessada pot sol·licitar a l'administració turística competent un informe sobre la viabilitat jurídica o tècnica d'un projecte d'activitat o establiment turístic dels que regula aquesta llei, que haurà de ser emès en el termini màxim de dos mesos.

Disposició adicional dotzena

Per a la tramitació de qualsevol autorització o informe, regulat en aquesta llei, que sigui necessari per a la posterior obtenció d'una llicència municipal d'obres o d'activitats, s'ha de presentar la documentació preceptiva, redactada per un tècnic competent.

Disposició adicional tretzena

Qualsevol referència que en la legislació de les Illes Balears es faci als plans directores insulars d'ordenació de l'oferta turística s'entendrà feta, des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, als plans d'intervenció en àmbits turístics.

Disposició adicional catorzena

Els titulars dels establiments turístics que es donin de baixa definitiva de manera voluntària han de comunicar a l'administració turística, en el mateix moment de comunicar la baixa, si les places turístiques s'han transmès a un tercer.

Disposició adicional quinzena

Quan les disposicions d'aquesta llei afectin béns integrants del patrimoni cultural o declarats béns d'interès cultural o catalogats serà d'aplicació preferent la legislació específica de patrimoni cultural.

Disposició adicional setzena

Les estacions nàutiques es configuren com a elements potenciadors de la desestacionalització del turisme nàutic, i el seu règim jurídic serà el que estableix el capítol III del títol IV de la Llei 10/2005, de 21 de juny, de ports de les Illes Balears, o la normativa que la substitueixi.

Disposició adicional dissetena

En el termini màxim d'un any des de l'aprovació definitiva del Pla integral de turisme de les Illes Balears els consells insulars i els municipis han d'iniciar la tramitació de l'aprovació dels seus plans de desenvolupament turístic i, si escau, les ordenances municipals necessàries per executar-los.

Disposició addicional divuitena

Els guies de turisme que aportin un certificat de competència o un títol de formació exigint per un altre estat de la Unió Europea vàlid per accedir a la professió de guia turístic o per exercir-la, o que es trobin en les situacions que es regulen en els punts 3, 4 o 6 de l'article 21 del Reial Decret 1837/2008, poden accedir a la professió de guia turístic a les Illes Balears i exercir-la. Malgrat l'anterior, les persones interessades que es trobin en la situació que estableix l'article 22 del Reial Decret 1837/2008 han d'escollir entre fer un període de pràctiques o superar una prova d'aptitud, d'acord amb la regulació que l'òrgan competent en matèria de turisme estableixi respecte d'això mitjançant la corresponent ordre de desenvolupament.

Disposició addicional dinovena

1. Es permet l'activitat, en sòl rústic, de grans equipaments esportius, recreatius, culturals o de qualsevol altre ús que clarament contribueixi a la desestacionalització, entre els quals s'inclou el camp de golf, i es regirà per les condicions que disposi el corresponent Pla territorial insular, quedant sotmesa a la prèvia declaració d'interès general. L'òrgan competent per a l'atorgament de la declaració d'interès general assenyalarà les condicions que consideri oportunes per garantir que les instal·lacions projectades s'ajusten a les condicions sobre les quals s'atorga la declaració, que quedaran incorporades en la llicència d'obres com a condicions limitatives d'aquesta.

2. Quan les instal·lacions projectades i previstes en l'apartat anterior, excepte a l'illa d'Eivissa on es limitarà a la de camp de golf, contemplin la construcció d'oferta complementària d'allotjament, únicament s'admetrà un establiment d'allotjament de turisme rural o la construcció d'un establiment turístic d'un mínim de cinc estrelles, sent la seva capacitat màxima de 450 places per a l'illa de Mallorca i de 200 places per a les illes de Menorca, Eivissa i Formentera. Les edificacions no podran superar les dues plantes d'altura i hauran d'integrar-se adequadament en l'entorn on se situïn.

L'incompliment de les condicions imposades a la declaració d'interès general, la falta d'activitat de l'equipament o el cessament definitiu d'aquesta activitat suposaran, amb audiència prèvia a l'interessat, la revocació de les autoritzacions i/o les llicències concedides per a l'establiment turístic.

3. Quan les instal·lacions projectades no prevegin oferta complementària d'allotjament, la vinculació a l'activitat desestacionalitzadora dels terrenys on es pretengui aquesta activitat es podrà efectuar sobre terrenys ja vinculats a l'ús d'habitatge unifamiliar aïllat en sòl rústic, i ambdues vinculacions seran compatibles. Aquesta vinculació podrà tenir caràcter temporal per un període idèntic al de la realització de l'activitat desestacionalitzadora.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Disposició transitòria primera

Fins que no es desplegui reglamentàriament aquesta llei, serà d'aplicació la normativa turística vigent en tot allò que no la contradigui.

Disposició transitòria segona

A les ampliacions o als nous establiments d'allotjament hotelier de quatre i cinc estrelles, que en el termini de quatre anys des de l'entrada en vigor de la present llei requereixin adquirir places turístiques i acudeixin a l'organisme gestor establert en l'article 91, se'ls reduirà el 50% del seu cost, exceptuant aquelles regularitzacions realitzades en aplicació de la disposició addicional cinquena de la present llei.

Disposició transitòria tercera

1. Totes les autoritzacions prèvies atorgades abans de l'entrada en vigor del Decret 60/2009, de 25 de setembre, pel qual s'estableixen la unificació dels procediments i la simplificació dels tràmits en matèria turística, i també la declaració responsable d'inici de les activitats turístiques, que per problemes de gestió urbanística o viabilitat econòmica no hagin estat desenvolupades, podran executar-se en el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquesta llei.

2. A aquestes actuacions els serà aplicable la normativa actual sobre intercanvi de places o la que estigüés vigent en el moment en què es va sol·licitar l'autorització prèvia, i en cap cas no hauran d'aportar-se places turístiques que en el seu moment ja es varen aportar, tret que el projecte que es pretengui executar prevegi un nombre superior de places a l'inicialment previst.

3. Els projectes que s'acullin a aquesta disposició es desenvoluparan d'acord amb les normes que els siguin d'aplicació en el moment de la seva execució, llevat del que estableix l'apartat anterior.

Disposició transitòria quarta

Fins que els plans territorials insulars de Mallorca i d'Eivissa i Formentera s'adaptin a aquesta llei, en els àmbits delimitats com a zona turística, el planejament se subjectarà al règim transitori següent:

1. En sòl urbà i urbanitzable amb pla parcial definitivament aprovat, excepte per a les operacions de reconversió previstes en aquesta llei i per als plans especials o de revaloració de les zones turístiques i en els altres supòsits articulats en aquesta llei, el planejament ha de mantenir com a màxim les densitats de població previstes en el moment de l'aprovació definitiva dels POOT. A aquests efectes, el canvi de qualificació d'una parcel·la que tenguí assignat solament l'ús turístic per una altra que comporti l'ús residencial haurà de fixar un índex d'intensitat d'ús que garanteixi que no es produirà increment de població.

2. La normativa reguladora prohibirà la implantació dels usos que es considerin incompatibles pel seu caràcter molest i pertorbador amb el de les zones per a allotjaments turístics i residencials.

3. Llevat de les zones delimitades com a aptes per a hotels de ciutat i del que disposa l'article 48 d'aquesta llei, no s'admet l'ús d'allotjament turístic i el residencial com a compatibles en una mateixa parcel·la.

4. En sòl urbà, urbanitzable o, justificadament, en una àrea de transició en sòl rústic, es podran delimitar zones de reserva i dotacionals per corregir les manques dotacionals de la zona turística o aportar sòl per a operacions d'intercanvi d'aprofitament (residencial o turístic) o de reconversió.

5. A fi de valorar l'afecció a l'activitat turística d'una zona, serà preceptiu l'informe previ de l'administració turística per a qualsevol obra, instal·lació o activitat que se situï en el sòl rústic inclòs a l'àrea de protecció posterior dels POOT, recollida en els planejaments territorials o urbanístics.

Disposició transitòria cinquena

Fins a l'aprovació de la disposició reglamentària que ho reguli, serà d'aplicació el que disposa l'article 32 d'aquesta llei, sempre que l'ús compatible i secundari no estigui expressament prohibit per l'instrument de planejament corresponent i la superfície edificada del qual no superi el 30% de la total de l'establiment.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Disposició derogatòria

1. Queden derogades:

- La Llei 2/1999, de 24 de març, general turística de les Illes Balears.
- La Llei 2/2005, de 22 de març, de comercialització d'estades turístiques en habitatges.
- Els articles 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, la disposició addicional tercera i la disposició final segona de la Llei 4/2010, de 16 de juny, de mesures urgents per a l'impuls de la inversió a les Illes Balears.
- L'article 15 i la disposició addicional de la Llei 10/2010, de 27 de juliol, de mesures urgents relatives a determinades infraestructures i equipaments d'interès general en matèria d'ordenació territorial, urbanisme i d'impuls a la inversió.
- L'article 5 de la Llei 12/2010, de 12 de novembre, de modificació de diverses lleis per a la transposició a les Illes Balears de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de desembre, del Parlament Europeu i del Consell, relativa als serveis al mercat interior.
- El Decret 54/1995, de 6 d'abril, pel qual s'aprova el Pla director sectorial d'ordenació de l'oferta turística de l'illa de Mallorca.
- El Decret 42/1997, de 14 de març, pel qual s'aprova el Pla director sectorial d'ordenació de l'oferta turística de les illes d'Eivissa i Formentera.

2. Igualment queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin al que disposi aquesta llei, la contradiguin o hi siguin incompatibles.

DISPOSICIONS FINALS

Disposició final primera

Aquesta llei entra en vigor l'endemà d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Disposició final segona

El Govern de les Illes Balears adoptarà totes les mesures que siguin necessàries perquè l'Oficina única de l'administració turística entri en funcionament en el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquesta llei.

Disposició final tercera

En el termini màxim de sis mesos des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, l'administració turística competent aprovarà la norma de desenvolupament reglamentari de la comercialització d'estades turístiques en habitatges.

Disposició final quarta

En el termini màxim de sis mesos des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, els consells insulars de les Illes Balears hauran d'iniciar la tramitació per a l'adaptació dels seus respectius plans territorials insulars a les disposicions d'aquesta llei.

Els consells insulars han d'iniciar la redacció dels plans d'intervenció en àmbits turístics en el termini de sis mesos des de l'entrada en vigor d'aquesta llei.

Disposició final cinquena

L'administració turística competent aprovarà les normes per les quals s'adaptin el Decret 13/2011, de 25 de febrer, pel qual s'estableixen les disposicions generals necessàries per facilitar la llibertat d'establiment i de prestació de serveis turístics, la declaració responsable i la simplificació dels procediments administratius en matèria turística, i el Decret 20/2011, de 18 de març, pel qual s'estableixen les disposicions generals de classificació de la categoria dels establiments d'allotjament turístic en hotel, hotel apartament i apartament turístic de les Illes Balears, a les disposicions d'aquesta llei, en el termini màxim de sis mesos des que entri en vigor.

Per tant, ordén que tots els ciutadans guardin aquesta llei i que els tribuns i les autoritats als quals pertocui la facin guardar.

Palma, a deu de juliol de dos mil dotze

EL PRESIDENT,

José Ramón Bauzá Díaz

El conseller de Turisme i Esports

Carlos Delgado Truyols

— o —

Num. 14885

Llei 9/2012, de 19 de juliol, de modificació de la llei 3/2007, de 27 de març, de la funció pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears

EL PRESIDENT DE LES ILLES BALEARS

Sia notori a tots els ciutadans que el Parlament de les Illes Balears ha aprovat i jo, en nom del Rei i d'acord amb el que s'estableix a l'article 48.2 de l'Estatut d'Autonomia, promulg la següent:

LLEI**EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

L'article 149.1.18 de la Constitució Espanyola estableix que l'Estat té competència exclusiva sobre 'les bases del règim jurídic de les administracions públiques i del règim estatutari del seu personal funcionari que, en tot cas, garantirán als administrats un tractament comú davant aquestes'.

L'article 31.3 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, amb la redacció de la Llei Orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut

d'Autonomia de les Illes Balears, assenyalava que correspon a la comunitat autònoma el desenvolupament legislatiu i l'execució de l'Estatut dels funcionaris de l'Administració de la comunitat autònoma i de l'administració local. En desenvolupament d'aquesta competència es va aprovar la Llei 3/2007, de 27 de març, de la funció pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears, que es va publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* dia 3 d'abril de 2007, amb una *vacatio legis* de tres mesos.

D'altra banda, l'article 4 de l'Estatut d'Autonomia estableix que la llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, ha de tenir, juntament amb la castellana, el caràcter d'idioma oficial, sense que ningú no pugui ser discriminat a causa de l'idioma, a la vegada que determina, en l'apartat 3, que 'les institucions de les Illes Balears garantirán l'ús normal i oficial dels dos idiomes, prendran les mesures necessàries per assegurar-ne el coneixement i crearan les condicions que permetin arribar a la igualtat plena de les dues llengües quant als drets dels ciutadans de les Illes Balears'.

Quan el mateix Estatut es refereix a les relacions dels ciutadans amb les administracions públiques, l'article 14 preveu el seu dret a 'accedir a la funció pública en condicions d'igualtat i segons els principis constitucionals de mèrit i capacitat' i a 'dirigir-se a l'Administració de la comunitat autònoma en qualsevol de les seves dues llengües oficials i a rebre resposta en la mateixa llengua utilitzada'.

D'altra banda, el mateix criteri és el que persegueix la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, quan indica en l'apartat 2 de l'article 56 que 'les administracions públiques, en l'àmbit de les seves competències, han de preveure la selecció d'empleats públics degudament capacitats per cobrir els llocs de treball a les comunitats autònomes que tinguin dues llengües oficials', de manera que es garanteixi el dret del ciutadà a ser atès en la llengua que sol·liciti sempre que sigui oficial en el territori, tal com preveu l'apartat 11 de l'article 54.

Per tant, es tracta d'assegurar la satisfacció correcta dels drets lingüístics que es reconeixen als ciutadans en l'àmbit territorial de les Illes Balears, mitjançant la capacitació lingüística del personal de l'Administració, en els supòsits en què les funcions que s'han de desenvolupar o la relació directa amb la ciutadania ho exigeixin, de manera que s'asseguri que el dret de lliure elecció lingüística pot exercir-se sense obstacles raonables davant els òrgans i les unitats de l'Administració.

En l'actualitat, d'una banda, la immensa majoria del personal al servei de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears té certificats de coneixements de català que li permeten atendre els drets lingüístics de la ciutadania. I, d'altra banda, a conseqüència de la implantació del Decret 92/1997, de 4 de juliol, que regula l'ensenyament de i en llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, en els centres docents no universitaris, l'alumnat que acaba l'educació secundària obligatòria i el que acaba el batxillerat amb un determinat nombre d'hores de català tenen uns coneixements de català equiparables, segons els casos, als certificats B1, B2 o C1, d'ençà del Decret 86/2005, de 29 de juliol, que regulava l'homologació dels estudis de llengua catalana de l'educació secundària obligatòria i del batxillerat amb els certificats de la Direcció General de Política Lingüística —derogat pel Decret 16/2011, de 25 de febrer, d'avaluació i certificació de coneixements de llengua catalana, que adapta els certificats d'acord amb el marc de referència per a l'avaluació de llengües modernes del Consell d'Europa— i d'acord amb l'Ordre del conseller d'Educació i Cultura de 26 d'abril de 2011.

A conseqüència d'aquestes normes, el procés educatiu de les Illes Balears garanteix un elevat nombre d'aspirants potencials a l'Administració que pot assegurar que el dret de lliure elecció de llengua cooficial per part de la ciutadania podrà ser garantit, de manera que ja no és imprescindible exigir, com a requisit, tenir un determinat nivell de català.

D'altra banda, en els darrers anys, diverses sentències del Tribunal Constitucional, i especialment la Sentència 31/2010, de 28 de juny de 2010, han establert el règim jurídic de les llengües oficials. En aquest sentit, aquesta sentència estableix en el fonament jurídic 14, i ho reitera en el 21, recordant la STC 82/1986, de 26 de juny, FJ 2, que '*de acuerdo con la Constitución, es oficial una lengua, independientemente de su realidad y peso como fenómeno social, cuando es reconocida por los poderes públicos como medio normal de comunicación en y entre ellos y en su relación con los sujetos privados, con plena validez y efectos jurídicos [...], lo que implica que el castellano es medio de comunicación normal de los poderes públicos y ante ellos en el conjunto del Estado español*'. I, en virtut del contingut de l'apartat 2 de l'article 3 de la CE, '*se sigue asimismo, que la consecuente cooficialidad lo es con respecto a todos los poderes públicos radicados en el territorio autonómico, sin exclusión de los órganos dependientes de la Administración central y de otras instituciones estatales en sentido estricto*'. També en aquesta sentència 31/2010 s'estableix: '*La definición del catalán como la lengua propia de Cataluña no puede suponer un desequilibrio del régimen constitucional de la cooficialidad de ambas lenguas en perjuicio del castellano. [...] Si con la expresión "lengua propia" quiere significarse [...] que el catalán es lengua peculiar o privativa de Cataluña, por contraste con el castellano, lengua compartida con todas las Comunidades*