



**UNIVERSIDAD DE JAÉN**

*Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas*

Trabajo Fin de Grado

# **PROTECCIÓN DE LA LEGALIDAD TURÍSTICA**

**Alumno: ANA ROMERO ANGULO**

**JUNIO, 2015**

## **RESUMEN:**

La protección de la legalidad turística es un tema muy amplio ya que abarca uno de los sectores más importantes de nuestra economía, como es el turismo, y aunque actualmente cuenta con una gran normativa, sigue siendo un sector poco regulado.

Este tema parte de una idea principal, y es que la ley obliga cumplir la normativa que hay impuesta a todos los sujetos que prestan un servicio turístico: empresas, profesionales, usuarios turísticos y Administración Pública.

Por otro lado, tanto la actividad turística como la normativa que se aplica en cada caso, es bastante compleja y esto hace que la protección de la legalidad turística resulte más difícil.

Por último, decir que la protección de la legalidad turística tiene dos instrumentos principales para poder funcionar de una manera adecuada que son: la potestad sancionadora y la inspección, cuyas funciones principales son la protección del usuario turístico y la de los recursos turísticos.

## **SUMMARY IN ENGLISH:**

The protection of the tourist legality is a very wide theme that it includes one of a most important sectors of our economy, as it is the tourism, and though nowadays it has a great regulation, continues being a little regulated sector.

This theme departs from a principal idea and it is that the law obliges to fulfil the regulation that there is imposed on all subjects that give a tourist service: business, professionals, tourist user and Public Administration.

On the other hand, as much the tourist activity as the regulation that is applied in every case, it is complex enough and this does that the protection of the tourist legality turns out to be more difficult.

Finally to say that the protection of the tourist legality has two principal instruments to be able to work a suitable way that they are: the legal authority and the inspection, which principal functions are the protection of the tourist user and tourist resources.

# **ÍNDICE:**

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. LA POTESTAD SANCIONADORA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	7
2.1 Principio de legalidad entendido como materia sancionadora.....	8
2.2 Principio de tipicidad.....	9
2.3 Principio de retroactividad normativa en el ámbito sancionador.....	10
2.4 Principio de responsabilidad.....	10
2.5 Principio de proporcionalidad.....	11
3. LA CLASIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES EN MATERIA TURÍSTICA.....	12
3.1 Infracciones leves.....	13
3.2 Infracciones graves.....	14
3.3 Infracciones muy graves.....	17
4. LA PRESCRIPCIÓN DE LAS INFRACCIONES.....	19
5. SANCIONES EN MATERIA DE TURISMO.....	20
5.1 Medidas provisionales en materia turística.....	21
5.2 Sujetos de sanción turística: sujetos autores y sujetos responsables.....	22
5.3 Restitución de cantidades percibidas indebidamente por la empresa turística. Responsabilidad Civil de la empresa y del usuario turístico.....	23
5.4 Criterios que se siguen para la graduación de las sanciones en el ámbito del turismo en Andalucía.....	23
5.5 Causas que pueden agravar y atenuar la sanción. La reincidencia en la infracción turística.....	24
5.6 Problemática de la aplicación de la regla <i>Non Bis in Idem</i> en materia sancionadora turística.....	24
5.7 Procedimiento sancionador.....	26
5.7.1 Iniciación.....	26

5.7.2 Tramitación.....	27
5.7.3 Terminación.....	28
5.7.3.1 Caducidad del procedimiento sancionador.....	28
6. PLANES E INSTRUMENTOS DE INSPECCIÓN.....	29
6.1 Los planes de inspección.....	29
6.2 Actas de inspección.....	31
6.3 Libro de inspección.....	32
6.4 Hojas de reclamaciones.....	32
6.5 Visitas.....	33
6.6 Informes.....	33
6.7 Citaciones.....	34
6.8 Requerimientos.....	34
7. CONCLUSIONES.....	34
BIBLIOGRAFÍA.....	37

# 1. INTRODUCCIÓN:

El sector turístico es hoy en día uno de los principales sectores económicos de nuestro país, por eso es importante que este regulado correctamente y que exista un control sobre los servicios que se prestan en él, para que así, siga progresando y funcionando de una manera adecuada.

En primer lugar, tenemos que entender perfectamente cuál es el instrumento principal que se va a encargar de regular este sector, que es lo que conocemos como “*potestad sancionadora*”. Dentro de este instrumento tendríamos una primera función, que se realiza para poder llegar a ésta, y que se le conoce con el término de “inspección”.

La Inspección consiste en examinar con todo detalle un tipo de actividad, con el objetivo de obtener la información necesaria para asegurar el correcto cumplimiento y la correcta aplicación de la legalidad vigente, y en este caso toda la relacionada con el turismo. La inspección, además de ser un instrumento importante para lograr el cumplimiento de la legalidad, tiene una regulación para cada uno de los sectores en los que la inspección se lleva a cabo: urbanismo, transporte, consumo, entidades de crédito, seguridad o industria.

La inspección turística tiene que centrarse en la investigación de la adecuación de la actividad turística a la norma que existe de turismo, y en virtud de la empresa o la actividad turística de que se trate, controlar el cumplimiento de unos requisitos sectoriales que no son los mismos para todos los tipos de establecimientos o actividades turísticas que se desarrollan: establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos y bungalows, albergues y campamentos de turismo,, ciudades de vacaciones, restaurantes y cafeterías, agencias de viajes, alquiler de vehículos, etc.

En el sector turístico es importante esta actividad, ya que existe una necesidad de facilitar una adecuada protección de los usuarios turísticos y la defensa y promoción de los diversos recursos turísticos. Además, hay que tener en cuenta, cuáles son las obligaciones que tienen que tener los clientes de cara a los servicios turísticos.

La Administración Pública Autonómica es el sujeto que se encarga de desarrollar la inspección a través de los inspectores de turismo. En Andalucía, la actuación de los servicios de inspección turística se realiza de acuerdo con el Plan de Inspección Programada en materia de Turismo para 2015, en el que se fijan unos objetivos, unas líneas estratégicas de actuación y unos programas específicos a desarrollar este año. Además también encontramos el Decreto 144/2003, de 3 de junio, de Inspección de Turismo, regula las funciones y actuaciones de la

Inspección de Turismo, configurándose así como un instrumento administrativo destinado a garantizar el cumplimiento de los objetivos marcados por la normativa turística.

También la inspección puede actuar igualmente de una forma puntual no prevista en el plan de inspección, de acuerdo con el órgano competente o ante la petición de informes a la Administración.

Por último en la Ley 13/2011, de 23 de Diciembre, del Turismo de Andalucía, se recoge todo lo relacionado con la inspección turística y el procedimiento sancionador en los Títulos VII y VIII.

En los próximos apartados hablo de los diferentes puntos que existen dentro de la potestad sancionadora, tanto de sus principios, como de las infracciones que se pueden cometer en el sector del turismo o de las sanciones que se les asignan a los infractores. Antes de ver los siguientes apartados, tenemos que tener claro cuáles serán tanto las obligaciones de las empresas turísticas como las de los usuarios turísticos. Las obligaciones de los usuarios turísticos serían:

- El deber de llevar a cabo la comunicación administrativa para el comienzo de una actividad o declaración responsable, a la que debe de acompañar toda la documentación que le corresponda.
- Obligación de comunicar a la Administración de la Comunidad Autónoma de las modificaciones o reformas que pueden afectar a la clasificación de los establecimientos, así como de los cambios de titularidad.
- Tener informados a los clientes sobre los precios a satisfacer si el servicio resulta contratado y, en todo caso tenerlos comunicados a la Administración Turística.
- Entregar al cliente una factura detallada, justificante o ticket del importe de los servicios prestados, cumpliendo con la normativa de facturación.
- Facilitar al cliente la hoja de reclamaciones cuando así se le solicite.
- Exhibir públicamente, conforme a lo establecido en la normativa correspondiente, el distintivo acreditativo de la clasificación, aforo y cualquier otra variable, así como los símbolos de calidad normalizada.
- Disponer de Libros y hojas y demás documentos exigidos.

Las obligaciones por parte de los clientes serían:

- Cumplir con las normas usuales de convivencia.
- Aceptar las normas particulares de las empresas turísticas, siempre que no incumplan la reglamentación vigente.

- Pagar el precio de los servicios disfrutados, y respetar las instalaciones de las empresas turísticas, especialmente cuando se encuentren alojados en lugares de un gran valor histórico-artístico y/o ecológico.

Por otra parte hay que destacar también los derechos que tienen los usuarios turísticos como son:

- Recibir de la Administración a la que le corresponda la información necesaria sobre los distintos aspectos de los recursos de la oferta turística.
- Recibir del titular de la actividad turística una información veraz, eficaz y suficiente sobre las condiciones de la prestación de servicios turísticos.
- Exigir que en lugar de que tenga una fácil visibilidad, se exhiba un distintivo acreditativo de la clasificación y cualquier otra variable de la actividad.
- Formular reclamaciones y quejas.
- No ser discriminado en el acceso a los establecimientos turísticos, y poder recibir del establecimiento turístico bienes y servicios acordes en cuanto a la naturaleza y calidad con la categoría correspondiente.

Una vez que tenemos claro que derechos y obligaciones tienen tanto las empresas turísticas como los usuarios turísticos, empezaremos a hablar de la función de la potestad sancionadora de las Administraciones públicas, de cuáles son sus principios, del tipo de infracciones que se pueden llegar a cometer, de las sanciones que se imponen a cada infracción, de los plazos de éstas, que instrumentos son los que se utilizan para llevar a cabo una inspección o quiénes son los sujetos de éstas.

## **2. LA POTESTAD SANCIONADORA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

Es una función cuyo objetivo es proteger los bienes e intereses definidos por el ordenamiento en cada materia o sector (industria, comercio, turismo...).

El Estado y/o las Comunidades Autónomas son los responsables de regular el régimen sancionador, en función de cuál sea la instancia territorial competente en cada materia.

Estos se encargan de imponer sanciones a través de un procedimiento administrativo, entendida la sanción administrativa como aquel incumplimiento de la ley a un administrado como consecuencia de una conducta ilícita.

Dentro de la potestad sancionadora hay que resaltar la consideración generalizada en relación con la aplicación de los principios y garantía propios del Derecho Penal, al ámbito del ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración.

## **2.1 PRINCIPIO DE LEGALIDAD Y RESERVA DE LEY ENTENDIDO COMO MATERIA SANCIONADORA.**

Este principio viene recogido en el *artículo 127 de la Ley 30/1992 de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, en el que se dice:

1. La potestad sancionadora de las Administraciones públicas, reconocida por la Constitución, se ejercerá cuando haya sido expresamente reconocida por una norma con rango de Ley, con aplicación del procedimiento previsto para su ejercicio y de acuerdo con lo establecido.
2. El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a los órganos administrativos que la tengan expresamente atribuida, por disposición de rango legal o reglamentario.
3. Las disposiciones de este Título no son de aplicación al ejercicio por las Administraciones Públicas de su potestad disciplinaria respecto del personal a su servicio y de quienes estén vinculados a ellas por una relación contractual.

Por otro lado este principio también viene recogido en el art.25.1 CE (Constitución Española) por el que se dice: “Nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa, según la legislación vigente en aquel momento”.

Este principio integra: el mandato de reserva legal, el mandato de tipificación, la prohibición denominada de *non bis in idem* y la prohibición de retroactividad de las normas sancionadoras desfavorables.

Es el principio fundamental de la acción administrativa, según el cuál se impone que sea una norma con rango de Ley la que realice la competencia expresa de la potestad sancionadora a la Administración. Así se evita que la propia Administración sea la que se atribuya el ejercicio de la potestad sancionadora.



La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, también ofrece en materia sancionadora tres tipos de reserva de ley:

- Reserva de ley para la atribución de la potestad.
- Reserva de ley para las infracciones.
- Reserva referida a las sanciones.

No obstante, no existe reserva legal para el procedimiento sancionador, de tal manera que, a menudo, las Comunidades Autónomas ordenan mediante reglamentos los aspectos organizativos de su potestad sancionadora y, así, el hecho de las leyes de disciplina turística hacen constantes remisiones a estos aspectos y normas de desarrollo. De aquí que autores como “REBOLLO PUIG”, distinguan lo que es la regulación propiamente sancionadora que exige de cobertura legal normal-infracciones y sanciones-, de la de los servicios y funciones de inspección y procedimiento sancionador turístico en los que es posible admitir incluso reglamentos independientes para los aspectos organizativos.

La Ley de Turismo es la que establece en sus artículos la competencia de la Junta de Andalucía para ejercer la potestad sancionadora sobre la actividad turística.

## **2.2 PRINCIPIO DE TIPICIDAD.**

El principio de tipicidad viene recogido en el artículo 129 de la Ley 30/1992 de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, por el que se dice:

“1. Sólo constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del Ordenamiento Jurídico previstas como tales infracciones por una ley. 2. únicamente por la comisión de infracciones administrativas podrán imponerse sanciones que, en todo caso, estarán delimitadas por la Ley. 3. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo podrán introducir especificaciones o graduaciones al cuadro de infracciones o sanciones establecidas legalmente que, sin constituir nuevas infracciones o sanciones, ni alterar la naturaleza o límites de las que la Ley contempla, contribuyan a la más correcta identificación de las conductas o a la más precisa determinación de las sanciones correspondientes. 4. Las normas definidoras de infracciones y sanciones no serán susceptibles de aplicación analógica.”

Este principio en materia sancionadora, impone que sea una Ley, no una norma, la que determine los tipos o clases de infracciones y las sanciones que deben aplicarse en cada tipo. Las infracciones administrativas se clasificarán por la Ley en leves, graves y muy graves. La tipicidad tiene una doble vertiente, tipicidad de las infracciones y tipicidad de las sanciones. La Ley puede conceder a la Administración ciertos márgenes de apreciación que le permitan graduar la sanción en función de las circunstancias, pero nunca puede dejar a cargo de la Administración la libre determinación de la sanción que será aplicada a cada caso. Las normas definidoras de infracciones y sanciones no serán susceptibles de aplicación analógica.

### **2.3 PRINCIPIO DE RETROACTIVIDAD NORMATIVA EN EL ÁMBITO SANCIONADOR.**

La retroactividad presenta una peculiar regulación en el ámbito sancionador, que tiende a garantizar los principios de seguridad jurídica y legalidad en materia sancionadora.

Según el artículo 128.1 de la LRJPAC se establece que “*serán de aplicación las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de producirse los hechos que constituyan infracción administrativa*”.

Por otro lado, el artículo 128.2 de la LRJPAC, “*dispone que las disposiciones sancionadoras produzcan efecto retroactivo en cuanto favorezcan al presunto infractor*”. Es decir, si la norma sancionadora nueva fija una sanción menor o elimina la sanción de una determinada conducta, esta será la aplicable a las infracciones cometidas antes de su entrada en vigor. Por el contrario, esto no se aplica si la sanción administrativa ha sido impuesta en el correspondiente procedimiento y es firme.

### **2.4 PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD.**

Este principio viene recogido en el artículo 130 de la Ley 30/1992 de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, a través del cuál se establece que, solo podrán ser sancionadas por las infracciones administrativas la personas físicas y jurídicas que resulten responsables de las mismas, es decir, aquellas que realizan las acciones u omisiones que la Ley tipifica como infracciones, ya

sea a modo de intencionalidad, de imprudencia o de incumplimiento de la norma. Esta responsabilidad la especifican en los siguientes niveles:

- Personas titulares de empresas, establecimientos o actividades turísticas.
- Quienes se registran en la declaración de responsabilidad para el inicio de una actividad turística.
- Los guías turísticos habilitados conforme a la normativa, que presenten comunicación previa para realizar actividades profesionales temporales.
- Personas que presten servicios turísticos de manera clandestina.
- Las personas promotoras y/o propietarias de unidades de alojamiento en régimen de propiedad horizontal.

Destacar también que la responsabilidad administrativa se exigirá por la Administración al responsable de la actividad turística, sin que esto afecte a las personas que trabajen para el responsable de la actividad turística.

Este principio implica que se tenga en cuenta la presunción de inocencia con lo relacionado a la materia sancionadora.

## **2.5 PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD.**

El principio de proporcionalidad requiere que exista una razonable adecuación entre la infracción y la sanción que se imponga. Este principio contiene diversas formas de manifestarse dentro de la *Ley del Turismo*:

- La propia graduación que realiza la Ley en infracciones leves, graves y muy graves que se corresponden con similar graduación en la aplicación de las sanciones.
- La Ley tiene que conceder un cierto margen de apreciación a la Administración actuante para regular la sanción a la entidad y circunstancias concretas en que se cometió la infracción y a su repercusión. Un ejemplo sería una infracción grave que puede ser sancionada, con multa de entre 1001 a 18000 euros.
- Conforme a lo especificado en el apartado anterior, *la Ley de Turismo de Andalucía en su artículo 79*, establece unos criterios de graduación que actúan como agravantes, según sea el caso. Estos criterios son los siguientes:

- a) La existencia o no de intencionalidad.
- b) La naturaleza de los perjuicios causados, así como el riesgo generado para la salud o la seguridad.
- c) La reincidencia, cuando no haya sido tenida en cuenta para tipificar la infracción.
- d) El beneficio obtenido como consecuencia de la infracción.
- e) El volumen económico de la empresa o establecimiento.
- f) La categoría del establecimiento o características de la actividad.
- g) La trascendencia social de la infracción.
- h) Repercusión para el sector turístico.
- i) Subsanación o no de las irregularidades durante la tramitación del procedimiento.

- Además debe de asegurarse que la infracción no resulte más beneficiosa al infractor que el hecho de cumplir la ley, por eso, en algunos casos las multas se endurecen en el caso de que se realice una sanción.

- En caso de que las consecuencias de la infracción afecten poco a lo relacionado con el turismo, puede llegar a reducirse la sanción.

### **3. LA CLASIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES EN MATERIA TURÍSTICA.**

Dentro de las infracciones administrativas y en este caso de las de materia turística, existe una clasificación de las infracciones en leves, graves y muy graves, en atención a la gravedad que el legislador asigna a los hechos tipificados. Esta clasificación puede presentar algunas particularidades: en atención a un principio fundamental de proporcionalidad, se corresponde con una clasificación de las sanciones, para así adaptar los plazos de prescripciones de las infracciones, la distribución competencial para la implantación de las sanciones, la mayor o menor simplificación del procedimiento sancionador, y también, la intensidad en la exigencia del principio de legalidad en materia sancionadora.

### **3.1 INFRACCIONES LEVES:**

Estas infracciones pueden producirse por lo siguiente:

- La publicidad o prestación de servicios turísticos que se realiza sin la aportación de los documentos que se requieren, habiendo presentado la declaración responsable.
- La existencia de una deficiencia en la prestación de los servicios contratados o anunciados.
- Existencia de deficiencias respecto a la limpieza, el funcionamiento de las instalaciones o el mantenimiento de los equipamientos según la categoría que tenga asignada el establecimiento.
- La atención de un cliente con descortesía o incorrección en el trato.
- La no existencia de elementos distintivos, de símbolos acreditativos de la clasificación administrativa, de anuncios, señalización o de información cuya exhibición sea obligatoria o incluso el uso de distintivos no homologados.
- El incumplimiento de dar la información obligatoria sobre viajes combinados o dar la información incompleta.
- Incumplimiento a la hora de publicitar los precios de los servicios.
- Existencia de una excesiva contratación de plazas, ofreciendo a las personas afectadas alojamiento alternativo. En este caso, se debe ofrecer un alojamiento de igual categoría, en la misma zona y en las mismas condiciones, en el caso de que hubiera algún gasto económico como consecuencia de este traslado, este lo asumiría el propio establecimiento. (*art. 25.2. Sobrecontratación*)
- Que se produzca un retraso en las comunicaciones que exija la normativa turística.
- Incluir datos incorrectos en la declaración responsable previa al inicio de la actividad o en la comunicación para ejercer temporalmente como guía. En cuanto a lo que se refiere a la declaración responsable lo podemos observar en el *art. 38.2* o en la comunicación prevista en el *art. 54.4*.
- Incumplimiento de las obligaciones formales establecidas por la legislación turística relativas a la documentación, así como la conservación de la documentación obligatoria durante el tiempo establecido según el reglamento.

Según toda la información anterior, un ejemplo de este tipo de infracciones podría ser cuando una pareja tiene reservada una habitación doble en un hotel de 4\* desde hace un mes. Al llegar el día de la reserva esta pareja se encuentra con que su habitación ha sido ocupada debido a la excesiva contratación, el hotel debe ofrecerles una habitación en un hotel de la misma categoría, con las mismas condiciones que han contratado, que en este caso sería pensión completa, y en un hotel de la misma zona, además el hotel debe pagarles todos los gastos de traslado de un hotel a otro.

Pero se da el caso de no haber realizado lo anterior y la pareja decide denunciar por lo que se esta produciendo una infracción leve, la cuál tiene un plazo de preinscripción de 6 meses y se correspondería a sancionar al establecimiento con el correspondiente apercibimiento o multa que corresponda.

Otra infracción leve podría ser cuando un cliente va a una agencia de viajes a solicitar información sobre un destino y a consultar que tarifas tienen, y éste es atendido de una manera incorrecta, y no ofreciéndole la información que este solicita.

Un último ejemplo de este tipo de infracciones es el caso de un cliente que tenía reservada una habitación en un hotel de cuatro estrellas de Punta Umbría (Huelva). Esta reserva era de una habitación con terraza con vistas a la playa, pero cuando el cliente llega se encuentra con una habitación con unas prestaciones que no corresponden a las de un hotel de esta categoría y con una ventana que no se podía abrir, con vistas a la ciudad. Este cliente reclama su habitación en recepción sin tener éxito por lo que decide denunciar esta actuación, a la que se le valoraría como una infracción de tipo leve aplicándole la sanción que le corresponde a ésta.

### **3.2 INFRACCIONES GRAVES:**

En este apartado tenemos las siguientes infracciones:

- La prestación clandestina de servicios turísticos definida en el *art. 30.4*
- La información o mediación de servicios turísticos clandestinos por parte de las oficinas de turismo.
- Que exista una grave desconsideración con el usuario turístico.
- Que se incumpla la realización de las comunicaciones que exija la normativa turística.
- Falsedad en los datos expuestos en la declaración responsable, a cuál se refiere a *los artículos 38.2 y 54.4.*

- Existencia de un incumplimiento con respecto a la ubicación, infraestructura, edificación, instalaciones, equipamiento, mobiliario, servicios, superficie de parcela o calidad de los establecimientos, según el tipo, grupo, categoría, modalidad o especialidad a la que pertenezca.
- La generación de ruidos por parte del establecimiento que impida el descanso y la tranquilidad de los usuarios.
- Negación de la prestación de un servicio contratado o prestación del mismo en condiciones inferiores a las contratadas. En el caso, de que exista una negativa a prestar un servicio, debido a que el cliente no haya realizado el pago, no se considerará una infracción grave.
- Utilización de distintivos, rótulos o símbolos diferentes a los que correspondan según sea la clasificación reconocida al establecimiento, actividad o servicio.
- Utilización de información o realización de publicidad falsa o engañosa con respecto a la oferta de un servicio turístico.
- Negación por parte del establecimiento turístico al cliente que solicita documentación acreditativa sobre la contratación.
- Incumplimiento por parte de las agencias de viajes de las obligaciones establecidas por parte de la legislación sobre los viajes combinados, incluida la sobrecontratación.
- Prohibición por parte de los establecimientos turísticos del acceso o permanencia, salvo en casos justificados.
- Cobrar un precio o intentar cobrarlo al usuario turístico, muy distinto al que se había publicado o expuesto al público.
- Negación a la hora de expedir el tique o factura, o habiendo expedido el tique mecánico, la negativa a realizar la correspondiente factura desglosada especificando los distintos conceptos, según lo demande la persona usuaria.
- Reservar plazas cuando existe un exceso de reservas sin que el establecimiento facilite al usuario turístico otra plaza.
- Contratación por parte de la empresa turística de establecimientos, empresa y personas que no dispongan de las autorizaciones pertinentes, así como el no disponer de personal cualificado para el desarrollo del ejercicio de funciones, o de equipo y material homologado, cuando esto sea exigible por la normativa turística.
- Alteración de la capacidad de alojamiento de los establecimientos turísticos, mediante la colocación de camas o la admisión de personas usuarias e las unidades de alojamiento o de

acampada, siempre que no haya sido especificado en la declaración responsable o en la comunicación previa y supere los límites establecidos reglamentariamente.

- Existencia de una contratación de servicios por tiempo superior al reglamentario.
- Retraso o actuación que dificulte la actuación de la inspección turística.
- Inexistencia de la hoja de reclamaciones o la negativa a facilitársela al usuario turístico en el momento que este lo solicita.
- Reincidencia en cometer infracciones leves, según lo dispuesto en el *artículo 79.2*, en el cuál se entiende por reincidencia la comisión de cualquier infracción de la misma clase en el plazo de un año, a contar desde la notificación de la sanción impuesta por otra infracción de las tipificadas en la presente Ley.

Este tipo de infracciones tiene un plazo de prescripción de 1 año, a contar desde que se notifica la infracción.

Un ejemplo de este tipo de infracciones sería el caso de un hotel de 4\* en el que una familia ha realizado la reserva para cuatro personas en Málaga con pensión completa. Esta familia procedente de Galicia se encuentra al llegar al hotel con que existe un exceso de reservas y el hotel se niega a ofrecerle alojamiento en otro alojamiento y en el caso de que se lo ofrezca otro alojamiento sería en un hotel de 3\* y a media pensión, la familia denuncia que este servicio no es el que ellos habían contratado, por lo tanto este establecimiento esta cometiendo una infracción de tipo grave por lo que se procederá a sancionarle con lo que le corresponda.

Otro ejemplo es la sentencia que se dicta a un hombre cuando una inspección descubre que esta persona esta prestando servicios de guía a un precio superior al de los guías oficiales. Además el apelante en su defensa declara que el servicio que estaba prestando era una actividad cultural y no turística por lo que agrava la situación ya que ese tipo de actividades se realiza sin ánimo de lucro, y él estaba cobrando 6€ a los visitantes. Este hombre es sancionado con una multa de 3005,07 euros y el cese de la actividad como responsable de una infracción administrativa en materia turística.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> SENTENCIA Tribunal Superior de Justicia de Andalucía de Granada, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 3ª, Sentencia de 21 Oct. 2013, rec. 403/2010



Otro caso que podemos destacar y poner como ejemplo si ocurriera en Andalucía, sería el hecho que ocurrió el 18 de Junio de 2014 en un bar de la Comunidad de Castilla y León que fue denunciado por “Agenttravel”, dónde se estaba realizando un ejercicio clandestino, por el cuál los consumidores adquirirían viajes combinados. Dicha comercialización se ha venido realizando durante un período prolongado de tiempo de manera ajena a la legalidad y sin disponer de la correspondiente licencia de agencia de viajes. Por lo tanto estaríamos hablando de una sanción de tipo grave ya que se esta prestando un servicio turístico de manera clandestina sin declaración responsable previa, a la cuál se le ha aplicado una sanción de 17656,9€.

Por último hablar de otro caso en el que se da una infracción turística de este tipo, que es la que se produce en un edificio del centro de Valencia, donde una empresa llamada “Crisjo Apartments”, alquilaba apartamentos turísticos, en los cuáles se desarrollaba una actividad molesta e incómoda para los propietarios, ya que éstos habían denunciado con pruebas en varias ocasiones, las molestias que se producían en las zonas comunes, los desperfectos en el ascensor y la celebración de fiestas nocturnas continuas.

El juzgado de Valencia decretó el cese de la actividad y una sanción de 5000€ a pagar a cada uno de los propietarios afectados, debido a la generación de ruidos que impedían la tranquilidad de los propietarios y a el deterioro producido por estos turistas en el edificio.

### **3.3 INFRACCIONES MUY GRAVES:**

Dentro de este apartado se recogen las infracciones más graves que se pueden incumplir en el ámbito del turismo:

- Infracciones que impliquen un daño notorio o perjuicio grave a la imagen turística de Andalucía.
- Prohibición en el acceso, en la prestación de servicios o la expulsión injustificada de un establecimiento turístico, por motivo de la raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal social, lo cuál conlleve a un acto discriminatorio.
- Negativa u obstrucción a la actuación inspectora, así como a la aportación de información o documentos falsos.

- Venta de parcelas de los campamentos turísticos, así como de las unidades de alojamiento de establecimientos hoteleros o parte de los mismos, salvo en los supuestos en los que este permitido por la legislación vigente.
- Incumplimiento del principio de unidad de explotación , por el que la ley <sup>2</sup> establece que los establecimientos de alojamiento turístico serán gestionados bajo el principio de unidad de explotación, donde una única persona se encarga de su administración, y en la cuál recae la responsabilidad turística, por otro lado, se debe prestar el servicio de alojamiento turístico en la totalidad de las unidades de alojamiento integrantes de la edificación o parte independiente y homogénea de la misma, siendo ejercida la gestión del conjunto por una única empresa titular.
- Uso de las unidades de explotación para otras actividades distintas a las de alojamiento.
- Incumplimiento de la normativa<sup>3</sup> sobre el alojamiento en régimen de propiedad horizontal, por la que sólo se podrán constituir en régimen de propiedad horizontal los alojamientos turísticos con categoría mínima de cuatro estrellas, o de tres llaves y aquellos que cumplan unas garantías especificadas en la misma normativa.
- Reincidencia de infracciones graves.

Un ejemplo de infracción muy grave que podría darse en Andalucía, sería la cometida por el “Hotel Apartamento Mónica Beach”, el cuál tenía en explotación 410 unidades alojativas, pese a que el número autorizado era de 226, por lo que 184 unidades carecían de la autorización correspondiente para ser explotadas. Este hotel situado en Canarias fue sancionado con 70.618€ de cuantía, ya que estaba incumpliendo el principio de unidad de explotación.<sup>4</sup>

Otro ejemplo de infracción muy grave sería cuando una agencia de viajes presenta una oferta de un viaje combinado incluyendo varios servicios turísticos en el precio total, y a la hora de contratarlo el usuario turístico se encuentra con que es una publicidad engañosa. Este usuario denuncia esta infracción que resulta de tipo grave, pero al cabo de los meses la agencia de viajes vuelve a cometer el mismo hecho con otro usuario turístico que denuncia, por lo que entonces estaríamos hablando de una infracción muy grave.

---

<sup>2</sup> Apartados 1 y 2 del artículo 41 de la Ley de Turismo de Andalucía de 23 de Diciembre de 2011.

<sup>3</sup> Apartados 1 y 2 del artículo 42 de la Ley de Turismo de Andalucía de 23 de Diciembre de 2011.

<sup>4</sup> Sentencia Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Contencioso. Palma de Gran Canaria. Nº de Resolución: 193/2010

## **4. LA PRESCRIPCIÓN DE LAS INFRACCIONES.**

Los plazos de prescripción de las infracciones se disponen en el *art.132.1 de la LRJPAC*, por el que se dice: “*. Las infracciones y sanciones prescribirán según lo dispuesto en las leyes que las establezcan. Si éstas no fijan plazos de prescripción, las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves a los seis meses; las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas leves al año.*”

La determinación de la fecha inicial del procedimiento comenzará a contarse desde el momento en el que se produce la infracción, no la fecha en la que se le hace llegar a la Administración ésta.

La interrupción, según el *art.132.2 de la LRJPAC*, : “se interrumpe la prescripción de la infracción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.”

La determinación de la fecha final se da cuando la Administración dicta y notifica la resolución sancionadora, ejercitando así la potestad sancionadora.

Un resumen de lo que sería la prescripción de las infracciones y las sanciones lo encontramos en la siguiente figura 1:

FIGURA 1

Prescripción de infracciones y sanciones.

	<b>INFRACCIONES</b>	<b>SANCIONES</b>
<b>PLAZOS GENERALES</b>	Leves: seis meses. Graves: dos años. Muy graves: tres años.	Leves: un año. Graves: dos años. Muy graves: tres años.
<b>INICIO DEL CÁMPUTO</b>	Desde la comisión de la infracción.	Desde que adquiera firmeza la resolución sancionadora
<b>ALCANCE DEL PLAZO</b>	Hasta que recaiga resolución definitiva.	Hasta que se ejecute la sanción.
<b>SUSPENSIÓN DEL CÁMPUTO</b>	Cuando se inicie el procedimiento con conocimiento del interesado( recepción de la notificación)	Cuando se inicie la ejecución de oficio con conocimiento del interesado
<b>REANUDACIÓN DEL CÁMPUTO</b>	Cuando se paralice el procedimiento en cuestión durante más de un mes por causa no imputable.	

## 5. SANCIONES EN MATERIA DE TURISMO

En la Ley de Turismo de Andalucía de 23 de Diciembre se establecen varios tipos de sanciones entre las que destacan las principales y las accesorias. Dentro de las principales encontramos: el apercibimiento, la multa, la suspensión del ejercicio de las actividades turísticas, la clausura definitiva o temporal del establecimiento y la pérdida de los derechos a los beneficios financieros, fiscales o de otra índole otorgados por la Comunidad Autónoma y la revocación del título o autorización. La multa es la sanción administrativa más común y consiste en la imposición al responsable de la infracción de la obligación a pagar una cantidad de dinero. El principio de legalidad en materia sancionadora exige que la cuantía de la multa esté puesta de antemano en la Ley. Las Leyes sectoriales suelen autorizar al gobierno respectivo para que actualicen la cuantía de la multa.

En las accesorias, se impone la suspensión temporal de los servicios turísticos, la clausura temporal de un establecimiento turístico, o bien, el cese definitivo del ejercicio de servicios

turísticos y el cierre definitivo del establecimiento, la suspensión de cualquier subvención o ayuda y la obligación de restaurar los desperfectos.

Además de los tipos de sanciones mencionadas anteriormente encontramos también dentro de las sanciones accesorias para determinadas infracciones graves y muy graves, sanciones de prohibición a la hora de contratar con una Administración pública y de inhabilitación para ser beneficiario de subvenciones e incentivos fiscales.

Por otro lado hay que hablar de que sanción le corresponde a cada tipo de infracción en el ámbito del turismo:

- Si se produce una infracción de tipo leve se podrían aplicar o bien un apercibimiento o una multa de hasta 2000 euros según la infracción que se haya cometido dentro de este tipo.
- En el caso de que sea una infracción grave se procederá a sancionar bien con una multa de 2001 a 18000 euros o con la suspensión de servicios turísticos o con el cierre temporal del establecimiento turístico.
- Por último si el tipo de infracción es muy grave se procede a sancionar con una multa de 18001 a 150000 euros o la suspensión o clausura temporal entre 6 meses y tres años.

Solamente se impondrá la sanción accesoria de clausura definitiva en el caso de que hayan seguido produciendo sanciones muy graves en el transcurso de tres años seguidos y con un daño muy grave para los intereses turísticos de Andalucía.

## **5.1 MEDIDAS PROVISIONALES EN MATERIA TURÍSTICA**

A diferencia de las sanciones accesorias, encontramos las llamadas por la doctrina “falsas sanciones” o “medidas provisionales”. Éstas presentan un problema, y es que como no se les califican de sanciones en algunas leyes autonómicas, no se les exige en un principio las mismas garantías que a las sanciones, aunque resulte un hecho delictivo para el infractor.

En la “*Ley 30/1992, de 26 de noviembre. De Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común*”, se introducen importantes cambios que suponen un límite para la adopción de medidas provisionales para la Administración. Así en el *art.72* se habla de una serie de exigencias para su adopción:

1. Antes de la iniciación del procedimiento administrativo, el órgano competente, de oficio o a instancia de parte, en los casos de urgencia y para la protección provisional de los intereses implicados, puede adoptar las medidas correspondientes en los supuestos provisionales expresamente por una norma de rango de Ley.
2. Las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, el cuál podrá ser objeto del recurso que procesa.
3. En todo caso, dichas medidas quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento en dicho plazo o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.
4. No se pueden adoptar medidas provisionales que puedan causar perjuicio de difícil o imposible reparación a los interesados o que impliquen violación de derechos amparados por las leyes.
5. Las medidas provisionales pueden ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción. En todo caso, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente.

Además en esta última reforma de la Ley se añade en el art.15 la exigencia de que tales medidas se adopten *“por razones de urgencia inaplazable”* y que estén expresamente previstas, ajustándose a los objetivos que se pretendan garantizar.

## **5.2 SUJETOS DE LA SANCIÓN TURÍSTICA: SUJETOS AUTORES Y SUJETOS RESPONSABLES.**

Los sujetos suelen ser las empresas, establecimientos y actividades turísticas. Pero, los sujetos a los que al final se les puede aplicar una sanción pueden ser de dos tipos:

- Los sujetos turísticos comunes: empresas, establecimientos y actividades turísticas que puedan ser sujetos de sanciones turísticas personalmente o como consecuencia de acciones propias en virtud de actuaciones u omisiones de dependientes, trabajadores o personas que tengan que ver con la empresa.

- Sujetos que no son empresas, establecimientos o actividades turísticas, sino particulares que son calificados como posibles autores de algunas de estas infracciones al poder llevar a cabo el elemento objetivo del tipo de la infracción turística. Un ejemplo sería una persona que acampa en un lugar sin tener la autorización correspondiente para hacer uso de la acampada en ese lugar.

### **5.3 RESTITUCIÓN DE CANTIDADES PERCIBIDAS INDEBIDAMENTE POR LA EMPRESA TURÍSTICA. RESPONSABILIDAD CIVIL DE LA EMPRESA Y DEL USUARIO TURÍSTICO.**

A diferencia de las sanciones administrativas e independientemente de éstas, encontramos la responsabilidad civil tanto del empresario turístico como del usuario turístico, que surge no solo cuando se perciben precios por encima de los declarados, sino que pueden surgir por el incumplimiento de una relación jurídica contractual existente entre la empresa o actividad turística y el usuario turístico.

Esto es independiente de la responsabilidad administrativa que esta conducta genere, que en todo caso implica la obligación administrativa de devolver lo que impropiaamente se ha cobrado. La devolución de las cantidades cobradas por las empresas turísticas indebidamente a los usuarios turísticos, es una obligación derivada de la existencia declarada de una responsabilidad civil contractual que vincula a la empresa con el usuario.

### **5.4 CRITERIOS QUE SE SIGUEN PARA LA GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES EN EL ÁMBITO DEL TURISMO EN ANDALUCÍA**

Las sanciones se imponen teniendo en cuenta varios aspectos<sup>5</sup>, como son las circunstancias que se están dando mientras se produce la infracción administrativa. Así se tienen en cuenta varios apartados:

- a) Que exista o no intencionalidad.
- b) La naturaleza del daño causado así como el riesgo ocasionado para la salud o la seguridad.

---

<sup>5</sup> Artículo 79 de la Ley de Turismo de Andalucía de 23 de Diciembre de 2011

- c) Reincidencia en un tipo de infracción.
- d) Obtención de beneficios como consecuencia de una infracción.
- e) Volumen económico de la empresa.
- f) Categoría del establecimiento o características de la actividad.
- g) Trascendencia social que tenga la infracción.
- h) Repercusiones para el resto del sector.
- i) La subsanación, durante la tramitación del procedimiento, de las irregularidades que dieron origen a su incoación.

## **5.5 CAUSAS QUE PUEDEN AGRAVAR Y ATENUAR LA SANCIÓN. LA REINCIDENCIA EN LA INFRACCIÓN TURÍSTICA.**

En algunos casos, se pueden dar otros criterios de graduación de las sanciones, debido a que surjan circunstancias agravantes y atenuantes para llegar a la precisión de la sanción, como son:

- Falta de intencionalidad.
- Compensación de los perjuicios ocasionados con anterioridad al acuerdo de iniciación del expediente sancionador.
- Subsanación de las insuficiencias causantes de la infracción, durante la tramitación del expediente sancionador y la ausencia de beneficio económico derivado de la infracción.

Como circunstancias agravantes de la responsabilidad encontramos:

- Reincidencia entendida como la comisión en el término de dos años, de dos o más infracciones de cualquier carácter, que así hayan sido declaradas por resolución firme.
- Naturaleza de los perjuicios ocasionados.
- Beneficio ilícito obtenido, y reincidencia, entendida como la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.



## **5.6 PROBLEMÁTICA DE LA APLICACIÓN DE LA REGLA DEL NON BIS IN IDEM EN MATERIA SANCIONADORA TURÍSTICA.**

El principio turístico constituye la esencia del interés público protegido en la legislación turística.

En el art.133 de la Ley 30/1992<sup>6</sup>, se recoge la regla de que “*no pueden ser sancionados los hechos que hayan sido sancionados penal o administrativamente, en los casos en los que se aprecie identidad del sujeto, hecho y fundamento- regla non bis in idem-*”.

En el supuesto de que dos leyes tipifiquen y sancionen un mismo hecho, hay que acudir al principio de la especialidad, en virtud del cuál la ley especial prevalece sobre la general.

Estos hechos suelen ser muy comunes en las infracciones turísticas que suelen recoger los elementos de la infracción general de consumo, pero además añaden la circunstancia de que puedan ser cometidos por empresas, actividades o establecimientos turísticos.

Un ejemplo claro sería una deficiencia en el sistema de protección contra incendios de un hotel, que es una infracción turística muy grave, ya que pone en peligro a los usuarios turísticos. Pero las normas que regulan las exigencias en materia de seguridad e incendios, prevén esta infracción de una manera general, pero cuando el cometido se produce por la empresa turística habrá que aplicar la ley de disciplina turística en virtud de su especialidad.

El problema en el sector turístico surge derivado de que los órganos competentes para informar ambos expedientes sancionadores (el turístico y el derivado de la seguridad industrial), normalmente van a ser diferentes a la hora de la práctica, ya que se suelen tramitar de manera paralela. En el caso de que resuelva primero la Administración turística, el sujeto puede solicitar en virtud del principio *non bis in idem*, que se le absuelva por la correspondiente infracción administrativa genérica. Pero en el caso de que resuelva antes la Administración competente en materia de industria como es en este ejemplo, la cosa se complica ya que se aplicaría una infracción genérica mucho más dura que la turística.

---

<sup>6</sup> Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, art133.

## **5.7 PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.**

El procedimiento sancionador siempre se inicia de oficio por la Administración. Dentro de este proceso podemos diferenciar tres etapas que se llevan a cabo, como son: iniciación, instrucción y resolución.

### **5.7.1 INICIACIÓN.**

Esta fase puede empezar por iniciativa de un órgano competente, por orden de un órgano administrativo superior, por petición razonada de otro u otros órganos ( aquella propuesta de iniciación que ha sido formulada por otro organismo que no tiene competencia para iniciar el procedimiento y que ha tenido conocimiento de hechos que pueden llegar a ser una infracción; estas peticiones deberán especificar el responsable o los responsables y los hechos que han podido constituir infracción) o por denuncia, acto por el cuál cualquier persona pone en conocimiento de la administración pública un determinado acto que pudiera constituir una infracción administrativa, pero que hay que tener en cuenta que la administración es la que se encarga de iniciar el procedimiento o archivar la denuncia.

La competencia para ordenar la iniciación del procedimiento sancionador no tiene por qué restringirse a aquellos órganos o Administraciones competentes para su resolución, sino que puede corresponder a otros órganos diferentes. En el caso que no se especifique el órgano competente para la iniciación, se entenderá que tal competencia corresponde al órgano que la tenga que resolver.

El acto de iniciación conlleva a que surjan una sucesión de trámites que van a decidir tanto las cuestiones que el acto plantea como todas aquellas que se deriven del procedimiento sancionador

En el caso de que al acusado no le llegue ninguna notificación, la jurisprudencia entenderá que este hecho causa la indefensión por parte del inculpado.

En la correspondiente notificación también se le advertirá al interesado que, de o presentar alegaciones sobre el contenido de la iniciación del procedimiento en el plazo previsto, la iniciación podrá ser “propuesta de resolución”.

### **5.7.2 TRAMITACIÓN.**

En esta fase tienen lugar las actuaciones de comprobación de los hechos y alegaciones, a través de la formulación de la acusación, la prueba y presunción de inocencia y la propuesta de resolución.

El instructor del procedimiento sancionador tiene una función que puede reducirse en la práctica de los actos de instrucción necesarios para aclarar los hechos y determinar las responsabilidades.

La LRJPAC dispone en el art.134.2 que: *“los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deberán establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora encomendándolas a órganos distintos”*.

En relación a los interesados, durante los procedimientos sancionadores no hay más interesado que el propio inculcado, y el denunciante en solo un tercero simple que no tienen una parte legítima.

Durante la formulación de la acusación, para poder hacer efectivo el derecho a la defensa del inculcado, una de las actuaciones principales es la de plasmar los hechos que deben notificarse a los interesados para que en un plazo de quince días aporten cuántas alegaciones, documentos o informaciones estimen oportunas. Una vez realizada la notificación del procedimiento de iniciación, el instructor realizara de oficio, cuantas actuaciones sean necesarias para la investigación de los hechos, recopilando los datos e informaciones que sean necesarios para determinar si existen responsabilidades que los lleven a imponer una sanción. Seguidamente cuando se han recibido todas las alegaciones o se ha finalizado el plazo, el órgano instructor puede acordar un periodo de prueba que no sea superior a treinta días ni inferior a diez. Si la prueba se trata de un informe de un órgano administrativo, se entiende que tiene un carácter reglamentario para la resolución del procedimiento.

Una vez finalizada la prueba, el órgano instructor del procedimiento realiza la propuesta de resolución, en la cuál se reflejan los hechos llevados a cabo, se determina la infracción y se señala la sanción que se le impone.

Esta propuesta es notificada a los interesados, indicando todos los pasos llevados a cabo, los motivos por los cuáles existe una infracción y la sanción que deberán cumplir, ya que la propuesta de resolución forma parte de un derecho de defensa del inculcado.

### **5.7.3 TERMINACIÓN**

La resolución que dicta el órgano competente debe estar motivada y decidir todos los aspectos planteados por los interesados y aquellos que han sido derivados del procedimiento.

Hay que resaltar que el procedimiento debe acabar y notificar la resolución en un plazo no superior a seis meses (exceptuando que la Administración haya acordado una ampliación).

La terminación puede finalizar de tres maneras diferentes:

- Terminación normal: aquí el procedimiento administrativo finaliza a través de una resolución expresa o bien por silencio administrativo.
- Terminación anormal: en este caso el procedimiento finaliza por desistimiento de la acción, por renuncia, por caducidad y por convenio.
- Terminación por imposibilidad material: aquí las causas son externas al procedimiento, pero imposibilitan la continuación del mismo.

Finalmente, una vez resuelto el procedimiento, se notifica al interesado el acuerdo al que se ha llegado, y así en el caso de que el interesado no este satisfecho con la resolución podrá recurrir contra la resolución en vía administrativa (recurso administrativo) y/o en vía judicial (contencioso-administrativa).

### **CADUCIDAD DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.**

El vencimiento del plazo máximo que se establece para el procedimiento sancionador, sin que se haya dictado y notificado resolución expresa determina la caducidad de éste procedimiento.

En el art. 44.2 de la LRJPAC se dice que: *“En los procedimientos en que la Administración ejercite potestades sancionadoras o, en general, de intervención, susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen, se producirá la caducidad. En estos casos, la resolución que declare la caducidad ordenará el archivo de las actuaciones, con los efectos previstos en el artículo 92.*

*En los supuestos en los que el procedimiento se hubiera paralizado por causa imputable al interesado, se interrumpirá el cómputo del plazo para resolver y notificar la resolución.”*

Hay que destacar que el plazo se fijó en seis meses para poder realizar la resolución de los procedimientos sancionadores ordinario, pero si se trata de una regla general que puede ser desplazada por normas especiales. En algunos casos se puede llegar a ampliar el plazo de

duración de los procedimientos sancionadores a un año, con el objetivo de evitar que se produzca la caducidad.

## **6. PLANES E INSTRUMENTOS DE INSPECCIÓN.**

Una vez vistos los anteriores puntos, podemos comprobar que el objetivo más importante de la legislación turística es la protección del usuario turístico, ya que es la base principal para que el sector del turismo funcione de manera correcta y vaya progresando. Para que todo esto sea posible existen diferentes instrumentos que se utilizan para controlar de una manera más efectiva el sector del turismo.

### **6.1 LOS PLANES DE INSPECCIÓN.**

Este instrumento solo se lleva a cabo en algunas Comunidades Autónomas como son la gallega, la canaria o la andaluza.

Dentro de estos planes el contenido mínimo que tenemos que encontrar es: tipología de empresas, actividades y establecimientos turísticos objeto de inspección; la modalidad y categoría de los establecimientos a inspeccionar; el objeto material, contenido y finalidad de la inspección y la duración temporal del Plan.

En Andalucía tenemos en la actualidad el Plan de Inspección en Materia de Turismo a desarrollar en 2015 que cuenta con unos objetivos, líneas de estrategias de actuación y programas específicos. Este programa se planifica en torno a seis objetivos:

- Supervisar, controlar y verificar el cumplimiento de la normativa turística y el correcto funcionamiento de las actividades y servicios.
- Proceder a la detección de la prestación de servicios turísticos clandestinos.
- Supervisar, controlar y verificar el destino de los fondos públicos concedidos en materia turística.
- Garantizar el respeto a los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos.
- Informar y asesorar a las personas responsables de los servicios del ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones.
- Avanzar en la cualificación profesional de la Inspección de Turismo.

Las líneas estratégicas de actuación serían:

1. Línea estratégica de actuaciones de supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística.
2. Línea estratégica de actuaciones para evitar la prestación clandestina de servicios turísticos de alojamiento, del servicio de información turística a quienes realicen visitas a los bienes que integran el Patrimonio Histórico Andaluz y de actividades de turismo activo y de agencias de viajes, careciendo de la preceptiva inscripción, habilitación o anotación exigida por la normativa turística de aplicación.
3. Línea estratégica de actuaciones para evitar el destino fraudulento de fondos públicos concedidos en materia turística verificando el cumplimiento de la finalidad para la que fueron concedidos.
4. Línea estratégica de actuaciones para velar por el respeto a los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos mediante la comprobación de las denuncias presentadas por deficiencias en la prestación de los servicios turísticos contratados.
5. Línea estratégica de actuaciones de información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones de las personas titulares de las empresas turísticas, ya sea a requerimiento de éstas o de oficio por el propio personal de la inspección de turismo.
6. Línea estratégica de actuaciones para avanzar en la formación especializada del personal que desempeña la función inspectora.

Por último hablar de los programas de actuación que serían los siguientes:

1. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones de supervisión, control y verificación del cumplimiento de la normativa turística.
2. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones para evitar la prestación clandestina de servicios turísticos de alojamiento, del servicio de información turística a quienes realicen visitas a los bienes que integran el Patrimonio Histórico Andaluz y de actividades de turismo activo y de agencias de viajes, careciendo de la preceptiva inscripción, habilitación o anotación exigida por la normativa turística de aplicación. Se prestará especial atención a la información obtenida a través de internet.

3. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones para controlar el destino de los fondos públicos concedidos en materia turística verificando el cumplimiento de la finalidad para la que fueron concedidos.
4. Programa correspondiente a la línea estratégica de actuaciones para velar por el respeto a los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos mediante la comprobación de las denuncias presentadas por deficiencias en la prestación de los servicios turísticos contratados.
5. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones de información y asesoramiento sobre los derechos y obligaciones de las personas titulares de las empresas turísticas, ya sea a requerimiento de éstas o de oficio por el propio personal de la inspección de turismo.
6. Programas correspondientes a la línea estratégica de actuaciones para avanzar en la cualificación y formación especializada del personal que desempeña la función inspectora.

Dentro de todos estos planes encontramos otros tipos de planes y cada uno consta de una actuación inspectora como por ejemplo: visitas de inspección a los establecimientos hoteleros y establecimientos de apartamentos turísticos que se encuentran inscritos en Registro de Turismo de Andalucía, visitas de inspección a los campamentos turísticos o visitas de inspección a los bienes que integran el Patrimonio Histórico Andaluz con mayor demanda de usuarios turísticos, en orden a comprobar la habilitación como Guía de Turismo de aquellas personas que prestan el servicio de información turística en bienes integrantes del Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz, y especialmente en los Monumentos inscritos en el mismo como Bienes de Interés Cultural.

## **6.2 LAS ACTAS DE INSPECCIÓN.**

El acta de inspección es un instrumento primordial de la inspección turística cuyo contenido es el resultado de la actuación inspectora.

Estas actas se definen como documentos que realizan los inspectores de Turismo, en los que se recopilan el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación de la normativa turística vigente. Estos son documentos públicos con valor probatorio y que acreditan la veracidad de los hechos susceptibles de percepción directa por el inspector.

Además, estas actas no solo comprueban la existencia de hechos con objeto de apreciar el cumplimiento o incumplimiento de las normas turísticas, sino que también, comprueban la certeza de hechos denunciados o de hechos controvertidos en el expediente sancionador.

Dentro del contenido de estas actas, lo normal es encontrar datos que ayuden a determinar la posible existencia de una infracción administrativa, el tipo de sanción y las normas que se consideren infringidas, como son: datos identificativos del establecimiento o actividad, la fecha y hora de la visita, los hechos constatados, destacando, en su caso, los relevantes a efectos de tipificación de la infracción y graduación de la sanción, así como los nombres y apellidos de las personas inspectoras.

Estas actas tienen que ser levantadas en presencia del titular de la empresa, actividad o establecimiento turístico o de su representante legal, o en defecto, ante la persona que se encuentre al frente de los mismos. Estas son firmadas por el inspector turístico y la notificación debe ser firmada por la persona ante la cuál se formalice, y en el caso de que esta se niegue a firmar, esto se hará constar por el inspector, haciendo entrega de la copia del acta.

### **6.3 LIBRO DE INSPECCIÓN.**

Es obligatorio que se tenga el Libro de Inspección o Libro de visitas, en el cuál se plasman todos los seguimientos que se han realizado por la labor inspectora. Más que servir como un instrumento de inspección se trata de un medio que plasma el resultado de la misma.

Toda empresa turística tiene la obligación de disponer de él y este lo confecciona la Consejería competente.

### **6.4 HOJAS DE RECLAMACIONES**

La hoja de reclamaciones es el documento que completa todo lo que expone la LTA, ya que se encarga de ofrecer al usuario una herramienta para poder protegerse frente a abusos o incumplimientos por parte de las empresas del sector turístico.

Para cumplir por tanto todas las obligaciones en relación con las hojas de quejas y reclamaciones hay que llevar a cabo:

- Disponer de hojas de reclamaciones ya sea el establecimiento del tipo que sea.
- Anunciar la existencia de estas con las condiciones que establece la actual normativa.



- Facilitarle al usuario la solicitud a la hora de su petición.
- Rellenar todos los datos correspondientes a la empresa y al establecimiento.
- Firmar la hoja de reclamación como señal de que se ha realizado.
- Responder al usuario en el plazo máximo de diez días.

Por lo tanto, toda empresa, establecimiento o vivienda que preste un servicio turístico debe disponer de la hoja de quejas y reclamaciones de Andalucía. De esta manera el usuario puede exponer su insatisfacción o disconformidad con el servicio prestado o el trato que ha recibido, y en la que exige una reparación o indemnización por el daño causado.

La obligatoriedad de disponer de este libro de hojas y reclamaciones y de contestar a las mismas viene establecida en el artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre<sup>7</sup>, en el cuál el objetivo principal es regular un procedimiento único y obligatorio, para la formulación y tramitación de las quejas y reclamaciones por parte de las personas consumidoras y usuarias, determinar que procedimiento se debe llevar a cabo y mejorar y simplificar los trámites tanto para las personas consumidoras como para las empresas que prestan el servicio turístico.

## **6.5 VISITAS.**

Las visitas de los inspectores a los lugares dónde se ofrecen servicios turísticos, son la línea que permite a éstos entrar a los establecimientos turísticos por sí o por orden del superior. Los inspectores tienen reconocida la facultad de acceder libremente y con previa acreditación de su personalidad y condición a todas las instalaciones, documentos, libros y registros que guarden cualquier relación con el principio de la investigación con el fin de poder examinarlo y comprobar el cumplimiento de la normativa turística que corresponda. El resultado de ésta se refleja en el Libro de Inspección o de Visitas.

## **6.6 INFORMES.**

El informe es a veces el único resultado de la inspección. Los informes pueden ser emitidos por los inspectores de oficio, a petición de los instructores de los procedimientos sancionadores o por orden superior, con objeto de valorar la adecuación a la normativa de una determinada empresa turística.

---

<sup>7</sup> Artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre de Defensa y Protección de los consumidores y usuarios de Andalucía. Boletín nº251

En algunas ocasiones los informes son obligatorios a la hora de emitir la concesión de autorizaciones turísticas y en caso de que se emitan en relación con los asientos del Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos.

## **CITACIONES.**

La citación es un acto procesal por el que el tribunal indica a la parte el lugar, fecha y hora en el que tiene que comparecer y actuar en el proceso

Estas tienen por objetivo convocar a los titulares de las empresas turísticas, sus representantes o su personal, en los lugares que se hayan indicado por la inspección. La citación puede llevarse a cabo mediante acta de inspección en la que se hace constar el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia.

## **6.8 REQUERIMIENTOS.**

Este instrumento sirve para que los interesados puedan presentar a la inspección documentos o puedan ejecutar algunas actuaciones. Estos se realizan a través de cualquier medio que permita tener constancia de su realización, incluidas las actas de inspección. Son anotados en el Libro de inspección y su incumplimiento se considera una resistencia a la labor de la inspección.

## **7. CONCLUSIONES.**

Una vez analizados todos los puntos anteriores, a continuación voy a destacar cuáles son las ideas principales que tenemos que tener en cuenta tanto a la hora de establecer nuestra propia empresa turística como de ser el propio usuario turístico.

Una de las principales ideas que tenemos que tener en cuenta sería la protección de los usuarios turísticos, ya que estos son el principal motor que tenemos para que el sector del turismo funcione, y si los usuarios turísticos se sienten disconformes con nuestro servicio, es difícil que nuestra empresa funcione correctamente y pueda seguir desarrollándose en un futuro.

Por lo tanto, es muy importante que nuestra empresa funcione de manera legal, cumpliendo con todas las normas que nos exige la ley, que en el caso de Andalucía, serían las que se plasman en la ley 13/2011 de 23 de diciembre, de turismo en Andalucía, ya que nuestra empresa, establecimiento o actividad turística puede ser inspeccionada en cualquier momento, y también es importante tener en cuenta el Plan de Inspección Programada en materia de Turismo para 2015, ya que aquí se plasman los principales objetivos, líneas estratégicas de actuación y programas específicos a desarrollar en Andalucía durante el año 2015.

Tenemos que tener en cuenta también, los límites que existen, los documentos necesarios para poder ofrecer un servicio turístico, los requisitos que nos exige la normativa, que instrumentos son utilizados por la inspección, que tipo de infracciones se pueden cometer y cuáles son sus correspondientes sanciones y sobre todo cumplir con todos los derechos del usuario turístico.

Como empresa turística tenemos la obligación de ofrecer al usuario turístico todo lo que desee y este al alcance de nuestro servicio. Pero también como empresa turística tenemos nuestros propios derechos y pueden ser sancionados de igual manera.

Desde mi punto de vista, aunque en Andalucía tenemos una amplia normativa, se debería de dar mucha más importancia a otras leyes y endurecer las sanciones que se imponen, ya que el turismo es un sector muy importante en nuestra economía, y en la actualidad sigue siendo un sector poco regulado por la ley.

Deben aumentarse las inspecciones porque existen muchas empresas turísticas que prestan sus servicios de manera clandestina como son los apartamentos turísticos que cada año son muchos los denunciados porque no están declarados como tales, los guías de turismo que carecen de la autorización oficial de guía, empresas que venden viajes sin tener la documentación necesaria para llegar a ser una agencia de viajes, empresas que dan una publicidad engañosa a la hora de vender sus servicios turísticos u hoteles que no ofrecen al cliente los correspondientes servicios que se les exigen según la categoría de éstos.

Tenemos que pensar en tomar más medidas en este sector, y sancionar otras infracciones que aunque no se regulan en la normativa relacionada con el turismo afectan de una manera directa a éste, y aumentar las medidas de seguridad del usuario para que este no tenga ningún tipo de problema y se sienta cómodo en cualquier rincón de Andalucía al que viaje. También hay que luchar para que desaparezcan los servicios clandestinos ya que estos perjudican a los que están cumpliendo con la normativa y esto no da una buena imagen del destino.

Por lo tanto, el turismo sigue siendo un sector difícil de regular, ya que en este influyen leyes de otros sectores, como son: sanidad, seguridad, infraestructuras, medio ambiente...

Habría que ampliar los planes de inspección y aumentar la actividad de ésta, y saber que como empresa turística tenemos unos derechos y unas obligaciones, que por ejemplo en un hotel serían saber que tipo de infraestructura tiene que tener o que servicios según la categoría de éste tiene que prestar, y en el caso de un guía de turismo que documentación oficial tiene que tener y que requisitos cumplir. Pero también hay que saber que como usuario turístico tenemos unos derechos y unas obligaciones y que si no se cumplen estas obligaciones pueden ser sancionados de igual manera que los empresarios turísticos.

El tema de la protección de la legalidad turística sería en definitiva, un tema muy importante, ya que gracias a él, el sector turístico va avanzando cada día más y se desarrolla de una mejor manera, pero todavía queda mucho por hacer para que sea un sector regulado completamente y para que se cumplan todas las leyes que tienen que ver con el turismo, por eso tanto las administraciones públicas como las empresas que ofrecen servicios turísticos o los usuarios turísticos tienen que hacer un gran esfuerzo porque este sector sea en un futuro regulado en casi toda su totalidad, ya sea aumentando el número de inspecciones y endureciendo las sanciones por parte de las administraciones públicas, cumpliendo con los requisitos tanto de sanidad, seguridad, infraestructuras, tratamiento de residuos, cuidado del medio ambiente, cuidado del patrimonio histórico, respeto de los turistas..., por parte de las empresas de servicios turísticos, y por parte de los usuarios turísticos cumpliendo con sus obligaciones, ya sean tanto las que establece un hotel por ejemplo como con las que se imponen con respecto al patrimonio histórico y natural, entre otras muchas.

Por último, en mi opinión, creo que se deberían de fomentar campañas publicitarias que lleguen a concienciar a las empresas turísticas y a los turistas de que luchen porque el turismo sea un sector más legalizado y porque ellos mismos trabajen en mejorar sus servicios para así reducir el número de infracciones que se producen cada año, ya que un gran número de infracciones cometidas por año perjudica al final tanto a todos los empresarios turísticos como a los usuarios turísticos.

## **BIBLIOGRAFÍA:**

[LIBRO] Alarcón Sotomayor, L. (2008): “*La Garantía Non Bis in Indem y el Procedimiento Administrativo Sancionador*”, Iustel, Madrid.

[CAPÍTULO DE LIBRO] Bermejo Latre, J.L.(2006): “*La policía del turismo*”, en *El derecho del turismo en el Estado Autonómico*, Cortes de Aragón, pp. 445-472.

[CAPITULO DE LIBRO] Blasco Díaz, J.L. (2000): “*La disciplina turística: inspección y sanción*”, en *Lecciones de Derecho del Turismo*, Tirant lo Blanch, Valencia, pp.183-224.

[LIBRO] Fernández Ramos, S. (2002): “*La actividad administrativa de inspección*”, Comares, Granada.

[LIBRO] Fernández Ramos, S. y Pérez Guerra, R. (2013): “*Manual de Derecho Administrativo del Sector Turístico*”, Madrid.

[LIBRO] Fernández Rodríguez, C. (2013): “*Derecho Administrativo del Turismo*”, San Sotero, Madrid.

[CAPÍTULO DE LIBRO] Gamero Casado, E. y Fernández Ramos S. (2013): “*Manual Básico de Derecho Administrativo*”, Madrid, pp. 796-826.

[LIBRO] Rebollo Puig, M. (2010): “*Derecho Administrativo Sancionador*”, Lex Nova, Valladolid.

[CAPITULO DE LIBRO] Sánchez Sáez, A. (2008): “*La inspección turística y el régimen sancionador en materia de turismo*” en *Estudios sobre el Derecho Andaluz del Turismo*, Junta de Andalucía, Sevilla, pp.515-571.

[LEY] Ley de Turismo de Andalucía 13/2011 de 23 de Diciembre.

[LEY] Ley 30/1992 de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. (LRJPAC).

[PLAN] Plan de Inspección Programada en materia de Turismo para 2015.

Decreto 144/2003, de 3 de junio, de Inspección de Turismo.

**ENLACES DE INTERÉS:**

- [www.hosteltur.com](http://www.hosteltur.com)
- <http://www.juntadeandalucia.es/boja/index.html>
- <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2003/109/> - Decreto 144/2003, de 3 de Junio de la Inspección del Turismo.
- <http://0-laleydigital.laley.es/avalos.ujaen.es/>
- <http://noticias.juridicas.com/>



Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas  
UNIVERSIDAD DE JAÉN

**ANEXO IV**

**VISTO BUENO DEL/DE LA TUTOR/A DEL TRABAJO FIN DE GRADO**

El/La profesor/a Vandres Yolanda Montañas Castilla  
del Departamento Derecho Público C. Área Derecho Administrativo)  
de la Universidad de Jaén, da el Visto Bueno para entregar y defender el Trabajo Fin de Grado siguiente:

<b>TITULO DEL TRABAJO</b>	<b>PROTECCIÓN DE LA LEGALIDAD TURÍSTICA.</b>
<b>AUTOR/A</b>	<b>ANA ROMERO ANGULO</b>
<b>GRADO</b>	<b>EN TURISMO</b>
<b>Resumen en castellano (máximo 150 palabras)</b>	<p>La protección de la legalidad turística es un tema muy amplio ya que abarca uno de los sectores más importantes de nuestra economía, como es el turismo, y aunque actualmente cuenta con una gran normativa, sigue siendo un sector poco regulado.</p> <p>Este tema parte de una idea principal, y es que la ley obliga cumplir la normativa que hay impuesta a todos los sujetos que prestan un servicio turístico: empresas, profesionales, usuarios turísticos y Administración Pública.</p> <p>Por otro lado, tanto la actividad turística como la normativa que se aplica en cada caso, es bastante compleja y esto hace que la protección de la legalidad turística resulte más difícil.</p> <p>Por último, decir que la protección de la legalidad turística tiene dos instrumentos principales para poder funcionar de una manera adecuada que son: la potestad sancionadora y la inspección, cuyas funciones principales son la protección del usuario turístico y la de los recursos turísticos.</p>
<b>Resumen en inglés (máximo 150 palabras)</b>	<p>The protection of the tourist legality is a very wide theme that it includes one of a most important sectors of our economy, as it is the tourism, and though nowadays it has a great regulation, continues being a little regulated sector.</p> <p>This theme departs from a principal idea and it is that the law obliges to fulfil the regulation that there is imposed on all subjects that give a tourist service: business, professionals, tourist user and Public Administration.</p>



Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas  
UNIVERSIDAD DE JAÉN

	<p>On the other hand, as much the tourist activity as the regulation that is applied in every case, it is complex enough and this does that the protection of the tourist legality turns out to be more difficult.</p> <p>Finally to say that the protection of the tourist legality has two principal instruments to be able to work a suitable way that they are: the legal authority and the inspection, which principal functions are the protection of the tourist user and tourist resources.</p>
--	---

Código UNESCO	Descriptor castellano	Descriptor inglés
5605.01	DERECHO ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVE LAW

Nomenclatura Internacional de UNESCO para Ciencia y Tecnología: <http://skos.um.es/unesco6/>

Jaén, a 18 de .6.. de 20.15

Fdo.: El/La tutor/a

**A/A SRA. PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE TRABAJO FIN DE GRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURIDICAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN**

**Observaciones y comentarios:**

--



Datos personales			
DNI	Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre
26051124J	ROMERO	ANGULO	ANA
Datos Académicos			
Titulación que ha cursado (Grado o Máster)			
GRADO EN TURISMO			
Centro	UNIVERSIDAD DE JAÉN		
Titulo del trabajo			
PROTECCIÓN DE LA LEGALIDAD TURÍSTICA			
Tutor/a del TFG/TFM		Universidad/Institución	
LOURDES YOLANDA MONTAÑÉS CASTILLO		UNIVERSIDAD DE JAÉN	
Propiedad intelectual compartida (artículo 17.2 del RRAEA - márchese lo que corresponda):		<input checked="" type="radio"/> Sí	<input type="radio"/> No
<b>EL AUTOR MANIFIESTA</b>			
Que es el autor de la obra y por tanto titular de los derechos de explotación, o en su caso, cuenta con el consentimiento del resto de los autores. Igualmente declara que es autor original del trabajo, en el sentido de que no ha utilizado fuentes sin citarlas debidamente.			
<b>AMBOS AUTORIZAN</b>			<input checked="" type="radio"/> Sí
A la Universidad de Jaén (UJA) para publicar el citado Trabajo Fin de Grado/Máster en TAUJA con fines docentes y de investigación, en el formato que se considere necesario para su libre acceso, permitiendo solamente la visualización del mismo. Esta autorización viene refrendada por la firma del director/a o tutor/a del trabajo. La UJA, en virtud del presente documento, adquiere el derecho de poder difundir el Trabajo Fin de Grado/Máster a través de Internet o de otros medios.			<input type="radio"/> No

En JAÉN, a 18 de Junio de 2015

Firma del autor /a



Firma del Tutor/a



La Universidad de Jaén expone que:

- Los derechos de autor quedan protegidos mediante la autorización de cesión no exclusiva de derechos entre la Universidad y el autor, o en su caso, autores, que se reserva/n el derecho de publicar sus trabajos en otras editoriales y soportes. Por su parte, la Universidad garantiza la visibilidad y acceso a la producción científica y docente que genera.
- Los Trabajos Fin de Grado/Máster estarán protegidos por licencias Creative Commons del tipo "Reconocimiento -no comercial - sin obra derivada" de modo que los usuarios estarán obligados a citar y reconocer los créditos de los trabajos de la manera que especifique el autor, no se podrán utilizar para fines comerciales y no se podrán alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de los mismos.
- La integridad del contenido del Trabajo queda garantizada por las opciones de seguridad del formato de almacenamiento utilizado que será PDF u otros de similares características que en el futuro pudieran determinarse.
- La autorización tiene, en principio, una vigencia indefinida, si bien se podrá, en cualquier momento, revocar la autorización que ha prestado, siempre y cuando el autor o autores manifiesten dicha voluntad por escrito ante la Universidad de Jaén.

### Circunstancias excepcionales

Se contempla como **circunstancia excepcional** la no autorización de acceso abierto a los trabajos depositados en TAUJA, como puede ser, la existencia de convenios de confidencialidad con empresas o la posibilidad de generación de patentes que recaigan sobre el contenido del trabajo, o cualquier otro motivo estimado, se establece el siguiente procedimiento para asegurar la no publicidad de estos trabajos:

- **Informe motivado.** Se adjuntará un Informe motivado del director/a del TFG/TFM, exponiendo la razón por la cual no considera oportuno la difusión en abierto de dicho trabajo.
- **Fecha fin de embargo.** En este informe se indicará la fecha a partir de la cual, vencen los motivos del embargo. A partir de la fecha indicada se podrá visualizar el documento a texto completo.

**Motivación de la **NO** aceptación de publicación en abierto del TFG/TFM en TAUJA**

**Fecha de embargo (en su caso):** \_\_\_\_\_