

## Lagunas y disonancias de la legislación turística gallega: hacia un modelo basado en resultados y equivalencias funcionales

### Gaps and inconsistencies in Galician tourism legislation: towards a model based on results and functional equivalences

Jorge Olleros Rodríguez

Gerente de empresa turística y director de hotel

[jorgeollerosrodriguez@gmail.com](mailto:jorgeollerosrodriguez@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-2035-1241>

Recibido/Received: 05/12/2025

Aceptado/Accepted: 08/01/2026

#### RESUMEN:

Aun entendiendo el esfuerzo del legislador por dotar a Galicia de una normativa ordenadora y garantista del sector, capaz de asegurar estándares mínimos de calidad y protección al usuario, la experiencia práctica revela ciertos desfases entre la norma y la operativa real de los establecimientos. Con el paso del tiempo y la irrupción de tecnologías disruptivas —como la inteligencia artificial, la automatización y los sistemas de gestión digital—, estos desajustes se acentúan.

Este trabajo, de carácter analítico y comparado, examina cinco ámbitos de fricción entre la legislación turística gallega (Ley 7/2011 y Decretos 179/2011 y 57/2016) y la práctica hotelera cotidiana. Desde la posición del gestor, se observan rigideces que dificultan la eficiencia operativa y que, sin embargo, pueden resolverse sin sacrificar la tutela del consumidor mediante la aplicación de los principios de proporcionalidad, equivalencia funcional y neutralidad tecnológica.

El objetivo es aportar una lectura propositiva para la revisión futura de la norma, alineada con los estándares de *better regulation* europeos y positivizados en el ordenamiento español, de modo que el marco gallego evolucione hacia un sistema más flexible, verificable y tecnológicamente neutro.

*Palabras clave:* legislación turística; Galicia; derecho administrativo sancionador; equivalencia funcional; inteligencia artificial aplicada al turismo

#### ABSTRACT:

Despite the existence of legislation in Galicia designed to regulate the tourism sector, ensure minimum standards, and protect customers, the practical experience of tourism establishments reveals persistent gaps between regulation and their operational reality. These gaps have widened with the emergence of digitalization, automation, and artificial intelligence. This paper offers a critical comparative analysis of six areas in which Galician tourism law (Galician Tourism Act 7/2011 and Decrees 179/2011 and 57/2016) diverges from everyday hotel practice. From a legal and managerial perspective, the study identifies operational rigidities which may be corrected without undermining consumer protection by applying the

principles of proportionality, functional equivalence, and technological neutrality. The objective of the analysis is to provide a constructive, forward-looking assessment of the current situation as a contribution to a future review of the regulatory framework in Galicia to bring it into line with European (and Spanish) “Better Regulation” standards and move it towards a more flexible, verifiable, and technologically neutral model.

**Keywords:** tourism legislation; Galicia, administrative sanctioning legislation; functional equivalence; artificial intelligence in tourism

## CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO/ HOW TO CITE THIS ARTICLE

Olleros, Jorge (2026). Lagunas y disonancias de la legislación turística gallega: hacia un modelo basado en resultados y equivalencias funcionales. *Rotur, Revista de Ocio y Turismo*, 20(1), 96-107. <https://doi.org/10.17979/rotur.2026.20.1.12881>

## I. INTRODUCCIÓN

La legislación turística gallega ha sido, desde la promulgación de la Ley 7/2011, de 27 de octubre, de Turismo de Galicia, un referente en la ordenación del sector. Con ella, la Comunidad Autónoma buscó armonizar la calidad, la seguridad y la competitividad de los establecimientos, consolidando un sistema homogéneo de clasificación y derechos del usuario. No obstante, el marco normativo que en su día supuso un avance, hoy se enfrenta a un escenario operativo radicalmente distinto, marcado por la digitalización de los procesos, la irrupción de la inteligencia artificial (IA) y el cambio en los hábitos de consumo turístico.

Lo que en su momento fue una regulación protectora se percibe ahora, desde la práctica hotelera, como una estructura rígida que no siempre refleja la realidad cotidiana de los establecimientos. Algunos preceptos, concebidos con un espíritu garantista, generan disonancias al aplicarse sobre modelos de gestión híbridos, donde conviven la presencialidad tradicional y la automatización inteligente.

No se trata de poner en cuestión los principios tuitivos del legislador, sino de evidenciar — desde la práctica profesional— los puntos donde la norma puede evolucionar sin perder su función. Este artículo, por tanto, no pretende realizar una prospectiva futurista, sino analizar los desajustes actuales entre legislación y operativa, a la luz de la aceleración tecnológica.

Un ejemplo paradigmático lo encontramos en la antigua obligación de sellar los precios en el registro provincial, práctica eliminada tras la Directiva (UE) 2006/123, que simplificó las cargas informativas imponiendo únicamente el deber de publicidad transparente. Ese cambio, aparentemente menor, ilustra la tesis central de este trabajo: la necesidad de sustituir un control formalista por uno basado en resultados verificables, que mantenga la calidad y seguridad pero permita al sector innovar y adaptarse.

## II. MARCO NORMATIVO Y ANTECEDENTES DOCTRINALES

### 2.1. Marco normativo gallego

El núcleo de la legislación turística gallega se asienta en tres textos principales:

- Ley 7/2011, de Turismo de Galicia, que establece el marco general, los derechos y deberes de usuarios y empresas, y el régimen sancionador.
- Decreto 179/2011, de 8 de septiembre, sobre precios y reservas en establecimientos turísticos, que regula cuestiones como los anticipos, cancelaciones y prorrateos.
- Decreto 57/2016, de 12 de mayo, que desarrolla la ordenación de los establecimientos hoteleros, fijando su clasificación, requisitos técnicos y condiciones de prestación de servicios.

Estos textos, aún vigentes, mantienen una estructura pensada para la operativa analógica: atención presencial, documentos físicos y verificación “in situ”. Sin embargo, los procesos actuales —check-in automatizado, verificación digital, comunicación por canal remoto— exigen reinterpretar los mismos principios bajo nuevos medios.

A nivel comparado, destacan tres referencias útiles:

- Cataluña, con su Decreto 75/2020, que actualiza el sistema de clasificación e introduce explícitamente el uso de medios tecnológicos sustitutivos en la atención 24 h. art. 212-1
- Comunitat Valenciana, con la Ley 15/2018 y el Decreto 10/2021, que articulan un modelo de autoevaluación y acreditación por evidencias de calidad.
- Canarias, mediante el Decreto 142/2010 y sus modificaciones; Decreto 116/2013 y Decreto 77/2022, que flexibiliza la organización de servicios según tipología y categoría, siempre que se asegure el nivel de servicio comprometido.

En Galicia, sin embargo, el Decreto 57/2016 no ha incorporado aún estas nociones de equivalencia funcional ni de neutralidad tecnológica, lo que genera las rigideces que aquí se analizan.

## 2.2. Principios doctrinales aplicables

El análisis parte de tres principios que orientan hoy la evolución del Derecho público en la Unión Europea y que, aplicados al turismo, ofrecen un marco más flexible y eficaz:

### a) Proporcionalidad (doble plano)

- Conviene distinguir, a efectos de este trabajo, dos planos de operatividad del principio de proporcionalidad. En primer lugar, en el plano de la actividad normativa y regulatoria, la proporcionalidad aparece expresamente vinculada a la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, como criterio de adecuación de las cargas y requisitos a los fines perseguidos. En segundo lugar, en el plano del Derecho administrativo sancionador, la proporcionalidad opera como criterio de graduación de la respuesta punitiva, encontrando su positivación principal en el artículo 29 de la Ley 40/2015, que exige ponderar, entre otros factores, la intencionalidad, la reiteración, la naturaleza de los perjuicios y la reparación del daño. Con determinados matices, la jurisprudencia ha conectado este principio con las garantías constitucionales de los artículos 25 y 103 CE, en cuanto límites al ius puniendi administrativo y al ejercicio de potestades públicas. En el ámbito

turístico, este principio orienta la graduación de sanciones y la ponderación de requisitos en función de la finalidad perseguida (seguridad, calidad o información al consumidor).

b) Equivalencia funcional

- Procedente del Derecho de la Unión y de la Ley 6/2020, de servicios electrónicos de confianza, reconoce que los medios electrónicos pueden producir los mismos efectos jurídicos que sus equivalentes tradicionales si garantizan autenticidad, integridad y trazabilidad. Aplicado al sector hotelero, legitima prácticas como el registro remoto o la atención digital 24 h.

c) Estandarización por resultados

- Inspirado en la normativa europea de *Better Regulation* y en estándares como ISO 22483:2020 y UNE 182001:2008 + A1:2012 (ICTE), propone sustituir la verificación de medios por la verificación de resultados. Lo relevante no es cómo se cumple, sino que el nivel de servicio al cliente sea medible, auditable y mantenido. Este marco no es ajeno al ordenamiento español: la Ley 39/2015 incorpora estos criterios, de un lado, al exigir que el ejercicio de la iniciativa normativa se ajuste a los principios de buena regulación (art. 129) y, de otro, al positivar expresamente la evaluación normativa ex post (art. 130), orientada a comprobar resultados y revisar la adecuación de las disposiciones a sus fines.

Estos tres principios —proporcionalidad, equivalencia funcional y orientación a resultados— sirven de base para interpretar las disonancias detectadas en la legislación turística gallega.

### III. METODOLOGÍA

El estudio combina tres enfoques complementarios:

1. Análisis normativo

Examen sistemático de la Ley 7/2011 y de los Decretos 179/2011 y 57/2016, contrastándolos con su aplicación práctica y con la legislación comparada de Cataluña, Comunidad Valenciana y Canarias.

2. Análisis doctrinal

Revisión de literatura jurídica y técnica sobre proporcionalidad, equivalencia funcional y regulación basada en resultados (*Better Regulation Guidelines*, Comisión Europea, 2021; Esteve Pardo, 2019; Martín Rebollo, 2025; Santamaría Pastor, 2021). Se consideran también los estándares internacionales ISO y las normas de calidad turística del ICTE.

3. Análisis empírico

Observación directa de la aplicación de la norma en la gestión de establecimientos hoteleros, con entrevistas a operadores, responsables de inspección y gestores públicos. La práctica profesional del autor, como director de hotel y jurista, aporta una perspectiva aplicada y complementaria a la interpretación doctrinal.

El contraste entre la literalidad normativa y la operativa diaria permite identificar cinco disonancias representativas, que se analizan en el siguiente apartado.

#### **IV. RESULTADOS**

El examen de la legislación turística gallega evidencia, a los efectos de este estudio, cinco ámbitos en los que la norma, sin perder su validez, muestra rigideces frente a la operativa contemporánea. Estas disonancias deben entenderse como oportunidades de mejora, no como defectos estructurales. El propósito de su exposición es identificar la finalidad del precepto, describir su efecto práctico y proponer una interpretación más coherente con la realidad tecnológica y de mercado.

##### **IV.1. Cancelaciones y salidas anticipadas: anticipo, garantía y cobros a la llegada**

El régimen de precios y reservas en Galicia combina la libertad de pacto con reglas supletorias orientadas a la protección del usuario. Sin embargo, en la práctica se observa confusión entre los conceptos de anticipo, garantía y penalización, especialmente en contextos donde los pagos se instrumentan digitalmente (tokenización, preautorizaciones, cobros en D-1 o D-0).

El artículo 9 del Decreto 179/2011 dispone que, cuando exista un anticipo, en caso de desistimiento debe devolverse el importe correspondiente a los días no disfrutados. La inspección interpreta que ello implica un prorrateo proporcional del anticipo, lo que en la práctica puede generar resultados paradójicos.

Ejemplo didáctico: si un huésped reserva diez noches con un anticipo de 100 euros y decide marcharse el día 8, el hotel solo puede retener 20 euros y debe devolver 80, aunque la política informada contemple una penalización de una noche.

En la práctica nacional e internacional, sin embargo, se acepta el cobro de una penalización fija —por ejemplo, una noche— cuando el cliente acorta su estancia o cancela fuera de plazo, siempre que la política haya sido informada de forma clara y accesible. La doctrina del TJUE (asunto C-415/11, *Aziz*) ha establecido que tales cláusulas son válidas si cumplen los principios de transparencia y proporcionalidad.

La diferencia entre anticipo y garantía resulta aquí crucial. El primero forma parte del precio y puede quedar sujeto a devolución o prorrateo; la segunda, en cambio, actúa como garantía de cumplimiento (preautorización o depósito no cobrado) y no está sujeta a prorrateo.

Desde un punto de vista jurídico, sería suficiente con aclarar esta distinción en una instrucción interpretativa de la Administración turística o, en su caso, mediante una revisión técnica del artículo 9, que reconozca expresamente la validez de las penalizaciones claras y proporcionadas.

##### **IV.2. Ocupación excepcional a petición del cliente**

El marco gallego fija el número máximo de plazas por habitación en la autorización administrativa del establecimiento y en el Anexo I del Decreto 57/2016, sin prever

excepciones. Cualquier exceso de ocupación, incluso si es solicitado por el cliente y no vulnera condiciones técnicas, constituye una infracción.

Ello genera una tensión constante entre el cumplimiento formal y la flexibilidad deseada por el usuario. Casos habituales —una habitación individual con cama supletoria que el cliente quiere usar como doble, o una familiar de cuatro plazas solicitada por dos adultos y tres niños pequeños— carecen de cauce normativo. No se trata de convertir los hoteles en alojamientos masificados, sino de permitir márgenes razonables de tolerancia cuando concurren petición expresa, verificación técnica y trazabilidad documental.

Esta propuesta de modulación no pretende debilitar la tutela del consumidor, sino aplicar el principio de proporcionalidad en el ámbito sancionador, diferenciando supuestos por su intencionalidad, la diligencia desplegada y la capacidad de reparación, conforme a los criterios generales de graduación del artículo 29 de la Ley 40/2015.

Otros marcos autonómicos ya avanzan en esa dirección:

- En Cataluña, el Decreto 75/2020, Anexo 1, permite que las habitaciones dobles de dos camas puedan ser ocupadas por tres o cuatro personas, siempre que cada cama tenga un ancho mínimo de 135 cm, exista un paso libre de 40 cm y la ocupación superior se produzca a petición del usuario.
- En la Comunitat Valenciana, el Decreto 10/2021, Anexo I, establece que “*se podrán instalar camas supletorias a petición del cliente cualquiera que sea la superficie de la habitación*”, con un límite de cuatro plazas por unidad y requisitos de ergonomía y evacuación. Para ser más precisos, distingue entre la “oferta” de habitaciones de mayor capacidad y la “instalación a petición del cliente”. Por un lado, permite ofertar habitaciones de hasta cuatro plazas siempre que alcancen una superficie equivalente al mínimo de una doble más 5 m<sup>2</sup> por cada plaza adicional. Por otro, admite que, a petición del cliente, puedan instalarse camas supletorias cualquiera que sea la superficie de la habitación, si bien condiciona su publicitación a que la superficie exceda, por cama, un 25% de la mínima exigible y limita a dos el número máximo de supletorias por habitación. Asimismo, prevé que, bajo petición del cliente, pueda aumentarse la capacidad sin añadir camas, cuando las existentes tengan un ancho mínimo de 1,35 m y se cumplan los requisitos de superficie aplicables. A efectos de respaldo de nuestra tesis se trata de una flexibilidad puntual a petición del cliente”, no como “flexibilidad general de capacidad”.

Una reinterpretación administrativa del régimen gallego podría reconocer esta flexibilidad sin alterar el equilibrio entre seguridad y confort. Bastaría con admitir la ocupación excepcional solicitada por el cliente, siempre que se documente su consentimiento, se acredite la idoneidad técnica del espacio y se deje constancia en la factura o en el PMS del establecimiento.

#### **IV.3. Atención permanente (24 h) y equivalencia funcional: de la presencia física al estándar de resultado**

El Anexo I del Decreto 57/2016 exige “atención a la clientela continuada durante 24 horas” en todas las categorías y “recepción abierta 24 horas, con atención presencial” de forma obligatoria para hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas y puntuable (10 puntos) en las demás.

La finalidad protectora de esta exigencia es indiscutible: garantizar la accesibilidad y seguridad del huésped. Pero una lectura literal —que impone la presencia física ininterrumpida— se muestra obsoleta frente a la realidad tecnológica.

Numerosos establecimientos operan ya con modelos híbridos, donde la atención se presta a través de sistemas de mensajería, videollamada, cerraduras inteligentes y guardias localizadas, sin merma del servicio. En este contexto, el deber debería definirse no por el medio empleado sino por el resultado verificable: disponibilidad efectiva, tiempos máximos de respuesta y capacidad de intervención presencial cuando sea necesaria.

El Decreto 75/2020 de Cataluña, art. 212-1, ya prevé que la atención permanente puede prestarse “*con personal o mediante medios tecnológicos sustitutivos*”. Galicia podría adoptar un criterio similar mediante una instrucción interpretativa o adición reglamentaria al Decreto 57/2016 que defina la equivalencia funcional como “la capacidad del establecimiento para asegurar la atención continuada mediante medios humanos o tecnológicos, garantizando accesibilidad, respuesta y trazabilidad”.

La tecnología, además, refuerza el control administrativo: los registros de videollamadas, accesos digitales o logs de incidencias permiten verificar objetivamente el cumplimiento, incluso mejor que la mera observación presencial. Desde la óptica del usuario, lo relevante es recibir atención rápida y segura; desde la del operador, mantener la competitividad sin incumplir el espíritu de la norma.

#### **IV.4. Requisitos lingüísticos: del puesto al resultado**

El Anexo I del Decreto 57/2016 vincula el conocimiento de idiomas a puestos concretos (recepción, comedor, etc.), sin prever una evaluación global del servicio idiomático del establecimiento. Esta aproximación, concebida para plantillas estables, resulta poco realista en un mercado estacional y digitalizado, donde el dominio lingüístico se distribuye entre el equipo y se apoya en herramientas tecnológicas.

Esta tesis se refuerza, además, si se atiende al perfil real de la demanda. En establecimientos con una presencia mayoritaria de turismo nacional, la exigencia rígida de idiomas “por puestos” puede resultar poco adaptada respecto de la utilidad efectiva para el cliente y de las necesidades del negocio de hospedaje. Sin que ello implique rebajar el estándar de servicio: el foco debería situarse en garantizar la comunicación, no en predeterminar quién debe prestarla. De forma convergente, los esquemas sectoriales de calidad (p. ej., la Q turística del ICTE y sus normas asociadas) tienden a formular el componente lingüístico como una garantía de comunicación eficaz ajustada al perfil de clientela, más que como una exigencia rígida atribuida a puestos concretos.

Desde esta perspectiva, el núcleo regulatorio debería desplazarse desde el control formal del medio (quién debe hablar qué idioma) hacia el control del resultado (que el huésped sea atendido con precisión y sin fricción), permitiendo que la organización interna del hotel —equipo, protocolos y herramientas de apoyo— se configure con flexibilidad, siempre bajo criterios auditables.

Aplicar este principio en Galicia no implicaría rebajar exigencias, sino auditar resultados: porcentaje de interacciones resueltas sin derivación, tiempo medio de respuesta por idioma, existencia de un responsable idiomático por turno o uso de guías de conversación estandarizadas. Este enfoque medible y trazable es más justo, más verificable y más alineado con la realidad operativa.

#### **IV.5. Overbooking: error sistémico versus sobreventa intencional**

El tratamiento unitario de toda sobreventa como infracción grave produce efectos contraproducentes. No es lo mismo un overbooking intencional —planificado con fines comerciales— que un error sistémico no doloso derivado de fallos de sincronización entre el PMS, el channel manager y las OTAs.

Las colisiones de reservas suelen producirse por latencias técnicas (10-15 minutos), fallos de API o bloqueos de comunicación entre plataformas. En estos casos, el establecimiento no actúa con dolo y suele detectar la duplicidad rápidamente, ofreciendo reubicación o reembolso inmediato.

Tratar de igual modo ambas conductas penaliza al operador diligente y desincentiva la inversión tecnológica en sistemas de gestión seguros. Es necesario modular la responsabilidad administrativa según tres parámetros: intencionalidad, diligencia y capacidad de reparación.

El artículo 116 de la Ley 7/2011 de Turismo de Galicia establece criterios de graduación de sanciones atendiendo al grado de intencionalidad, reiteración, beneficio ilícito o corrección voluntaria. Esta base permite distinguir la sobreventa dolosa del error sistémico, atenuando la sanción cuando exista reparación o prueba de buena fe.

El derecho comparado refuerza la conveniencia de graduar la respuesta sancionadora. Tanto la Ley 13/2002, de turismo de Cataluña, como la Ley 15/2018, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, contemplan criterios de graduación vinculados, entre otros, a la intencionalidad y la reincidencia, lo que resulta especialmente pertinente para diferenciar entre sobreventa dolosa y error sistémico gestionado con diligencia y reparación efectiva. En el plano europeo, el enfoque de *better regulation* insiste en la revisión basada en evidencia y en soluciones proporcionadas y verificables, lo que apoya la modulación cuando existan medidas preventivas y trazabilidad suficiente.

En conclusión, el régimen sancionador gallego dispone ya de herramientas suficientes para incorporar una modulación razonable sin reformar la ley, bastando con criterios interpretativos que reconozcan la diferencia entre error técnico no doloso y sobreventa intencional.

#### **V. CONCLUSIONES**

El análisis realizado permite constatar que la legislación turística gallega, pese a su solidez técnica y a la voluntad de ordenación integral que inspiró su promulgación, presenta rigideces que limitan su adaptación a la realidad operativa y tecnológica actual. Estas tensiones no desvirtúan su finalidad protectora, pero reclaman una actualización interpretativa capaz de conjugar seguridad jurídica con flexibilidad funcional.

Los cinco ámbitos examinados —cancelaciones, ocupación, atención 24 h, requisitos lingüísticos y sobreventa— constituyen expresiones distintas de un mismo problema estructural: la distancia entre una norma prescriptiva y una práctica en continua transformación.

De su contraste pueden extraerse las siguientes conclusiones:

1. Necesidad de una hermenéutica dinámica

La interpretación del marco normativo debe evolucionar hacia modelos basados en resultados verificables, donde el cumplimiento se mida por la calidad y la seguridad alcanzadas, no por el medio empleado.

2. Proporcionalidad como eje rector

El principio de proporcionalidad —consagrado por la STC 181/1995 y recogido en las Leyes 39/2015 y 40/2015— debe orientar tanto la graduación de sanciones como la imposición de requisitos técnicos. Distinguir entre dolo, negligencia y error sistémico no solo es una exigencia jurídica, sino una necesidad de justicia material en un sector de alta complejidad tecnológica.

3. Equivalencia funcional y neutralidad tecnológica

Estos principios legitiman la utilización de medios electrónicos para cumplir finalidades legales. Su incorporación, incluso por vía interpretativa, permitiría modernizar la normativa sin reformarla en profundidad, facilitando la digitalización del registro, la recepción y la atención al huésped.

4. Estandarización por resultados

La incorporación de métricas objetivas —tiempos de respuesta, accesibilidad, satisfacción del cliente— alinearía el modelo gallego con los estándares internacionales (ISO 22483:2020, UNE 182001:2008 + A1:2012) y con la estrategia europea de *Better Regulation*, garantizando trazabilidad y mejora continua.

5. Armonización interterritorial

La comparación con Cataluña, la Comunitat Valenciana y Canarias muestra que el derecho autonómico ofrece fórmulas operativas de flexibilidad —en particular, en materia de organización del servicio y de gestión de supuestos excepcionales— compatibles con la seguridad y la calidad. En ese sentido, el entorno comparado aporta referencias útiles para avanzar hacia un modelo más orientado a resultados.

Ahora bien, el análisis también permite constatar que la normativa gallega presenta, en diversos extremos, soluciones técnicas valiosas —por su sistemática, por su vocación de ordenación y por su énfasis en mínimos de calidad— que pueden y deben preservarse. La cuestión no es sustituir un modelo por otro, sino ajustar selectivamente aquellos puntos en los que la operativa contemporánea y la aceleración

tecnológica tensionan la literalidad normativa. Así, Galicia puede incorporar aprendizajes comparados sin renunciar a su identidad regulatoria, reforzando a la vez la seguridad jurídica, la verificabilidad y la coherencia del sistema.

#### 6. Propuesta general de reforma interpretativa

Más que una reforma legislativa de gran alcance, bastaría con un ajuste técnico del Decreto 57/2016 o una instrucción interpretativa que incorpore criterios de equivalencia funcional y orientación a resultados y defina la graduación de sanciones conforme a intencionalidad y reparación.

En definitiva, la legislación turística gallega no requiere un nuevo marco, sino una mirada renovada sobre el existente. Un derecho turístico contemporáneo debe servir a la innovación sin dejar de proteger al usuario. Convertir la norma en un instrumento de calidad inteligente, más que en un conjunto de barreras, es la tarea que corresponde abordar en esta nueva etapa del sector.

#### Autoría del trabajo

Conceptualización, (J.O.); metodología, (J.O.); adquisición de datos, (J.O.); análisis e interpretación, (J.O.); redacción, revisión y edición, (J.O.). El autor ha leído y está de acuerdo con la versión publicada del manuscrito.

#### Agradecimientos

A Raquel, mi mujer, y a mis padres, José e Isabel, por su apoyo y comprensión a lo largo de esta singladura vital y profesional en el ámbito del turismo.

### VI. BIBLIOGRAFÍA

España. (2011). *Ley 7/2011, de 27 de octubre, de Turismo de Galicia*. Diario Oficial de Galicia, núm. 216, 10 de noviembre de 2011.

Esteve Pardo, J. (2019). *La Administración pública ante la transformación digital*. Madrid: Iustel.

European Commission. (2021). *Better Regulation Guidelines (SWD/2021/305 final)*. Brussels: European Union.

Generalitat de Catalunya. (2002). *Ley 13/2002, de 21 de junio, de turismo de Cataluña*. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, núm. 3663, 27 de junio de 2002.

Generalitat de Catalunya. (2020). *Decreto 75/2020, de 4 de agosto, de turismo de Cataluña*. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, núm. 8190, 6 de agosto de 2020.

Generalitat Valenciana. (2018). *Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana*. Diari Oficial de la Generalitat Valenciana, núm. 8317, 8 de junio de 2018.

Generalitat Valenciana. (2021). *Decreto 10/2021, de 22 de enero, del Consell, por el que se regulan los establecimientos hoteleros de la Comunitat Valenciana*. Diari Oficial de la Generalitat Valenciana, núm. 9003, 26 de enero de 2021.

Gobierno de Canarias. (2010). *Decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento*. Boletín Oficial de Canarias, núm. 200, 8 de octubre de 2010.

Gobierno de Canarias. (2013). Decreto 116/2013, de 19 de diciembre, de modificación del Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento aprobado por el Decreto 142/2010, de 4 de octubre. *Boletín Oficial de Canarias*, núm. 251, 31 de diciembre de 2013.

Gobierno de Canarias. (2022). *Decreto 77/2022, de 7 de abril, por el que se regulan las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias en materia turística*. Boletín Oficial de Canarias, núm. 80, 26 de abril de 2022. (Vigencia desde 27 de abril de 2022).

Gobierno de España. (2015). *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*. Boletín Oficial del Estado, núm. 236, 2 de octubre de 2015.

Gobierno de España. (2015). *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*. Boletín Oficial del Estado, núm. 236, 2 de octubre de 2015.

Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (2012). *UNE 182001:2008 + A1:2012 Hoteles y apartamentos turísticos. Requisitos de servicio*. Madrid: AENOR.

International Organization for Standardization. (2020). *ISO 22483:2020 Tourism and related services – Hotels – Service requirements*. Geneva: ISO.

Martín Rebollo, L. (2025). *Manual de Derecho Administrativo* (9.<sup>a</sup> ed.). Madrid: Thomson Reuters Aranzadi.

Santamaría Pastor, J. A. (2021). *Principios de Derecho Administrativo*. Madrid: Iustel.

Tribunal Constitucional. (1995). *Sentencia 181/1995, de 11 de diciembre (RTC 1995, 181)*. Boletín Oficial del Estado, núm. 6, de 6 de enero de 1996.

Tribunal de Justicia de la Unión Europea. (2013). *Sentencia de 14 de marzo de 2013, asunto C-415/11, Mohamed Aziz / Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa)*. ECLI:EU:C:2013:164.

Unión Europea. (2006). Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 376/36.

Unión Europea. (2019). *Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifican las Directivas 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE en lo que respecta a la mejora de la aplicación y la modernización*

*de las normas de protección de los consumidores de la Unión.* Diario Oficial de la Unión Europea, L 328/7.

Unión Europea. (2024). *Directiva (UE) 2024/ 1760 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, sobre diligencia debida de sostenibilidad.* Diario Oficial de la Unión Europea, L 2024/1760.

Xunta de Galicia. (2011). *Decreto 179/2011, de 8 de septiembre, sobre precios, reservas y facturación en los establecimientos turísticos de Galicia.* Diario Oficial de Galicia, núm. 179, 19 de septiembre de 2011.

Xunta de Galicia. (2016). *Decreto 57/2016, de 12 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros de Galicia.* Diario Oficial de Galicia, núm. 94, 18 de mayo de 2016.