

INTER ASIA PAPERS

ISSN 2013-1747

nº 54 / 2017

LEY DE TURISMO DE LA REPÚBLICA POPULAR CHINA. PROTECCIÓN Y CONTROL

Joaquín Beltrán Antolín

Universidad Autónoma de Barcelona

Centro de Estudios e Investigación sobre Asia Oriental

Grupo de Investigación Inter Asia

Universitat Autònoma de Barcelona

INTER ASIA PAPERS

© **Inter Asia Papers** es una publicación conjunta del Centro de Estudios e Investigación sobre Asia Oriental y el Grupo de Investigación Inter Asia de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Contacto editorial

Centro de Estudios e Investigación sobre Asia Oriental
Grupo de Investigación Inter Asia

Edifici E1

Universitat Autònoma de Barcelona

08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès) Barcelona

España

Tel: + 34 - 93 581 2111

Fax: + 34 - 93 581 3266

E-mail: gr.interasia@uab.cat

Página web: <http://www.uab.cat/grup-recerca/interasia>

© Grupo de Investigación Inter Asia

Edita

Centro de Estudios e Investigación sobre Asia Oriental

Bellaterra (Cerdanyola del Vallès) Barcelona 2008

Universitat Autònoma de Barcelona

ISSN 2013-1739 (versión impresa)

Depósito Legal: B-50443-2008 (versión impresa)

ISSN 2013-1747 (versión en línea)

Depósito Legal: B-50442-2008 (versión en línea)

Diseño: Xesco Ortega

Ley de Turismo de la República Popular China. Protección y control

Joaquín Beltrán Antolín

Universidad Autónoma de Barcelona

Resumen

El artículo analiza algunos aspectos de la Ley de Turismo de China de 2013. En primer lugar se expone brevemente el contexto y la evolución de las medidas políticas elaboradas para el desarrollo del turismo; en segundo lugar se abordan los aspectos principales relacionados con la protección de los derechos de los turistas y con su control. En este sentido es especialmente reseñable la inclusión de obligaciones de los turistas para que lleven a cabo un “turismo civilizado”. Finalmente se expone la relación del turismo con la pobreza y con las minorías y la promoción del “turismo rojo”. La ley se incluye en un anexo.

Palabras clave

China, turismo, política turística, turismo civilizado, turismo rojo

Abstract

The article discusses some aspects of China's 2013 Tourism Law. First, it briefly describes the context and evolution of the policy measures developed for tourism development; second, it deals with the main aspects related to the protection of tourists' rights and their control. In this sense, the inclusion of obligations for tourists to carry out “civilized tourism” is especially noteworthy. Finally, the relationship of tourism with poverty and with minorities and the promotion of “red tourism” are explained. The law is included in an annex.

Keywords

China, tourism, tourism policy, civilized tourism, red tourism

LEY DE TURISMO DE LA REPÚBLICA POPULAR CHINA. PROTECCIÓN Y CONTROL¹

Joaquín Beltrán Antolín
Universidad Autónoma de Barcelona

China se ha convertido en una sociedad de consumo de masas donde el turismo progresivamente aumenta su contribución al Producto Interior Bruto –2,5% del total en 2016 con 23,5 millones de puestos de trabajo, que sube al 9% del total al incluir su contribución indirecta con 69,5 millones de trabajadores–. El objetivo estatal de la transformación del modelo económico desde la producción para la exportación hacia una economía cuyo motor sea el consumo interno y, por lo tanto, menos dependiente del exterior, tiene uno de sus pilares en el desarrollo del sector servicios –51,6% del PIB en 2016–, y dentro de él, el turismo se ha convertido en una industria clave.

La Ley de Turismo aprobada el 25 de abril de 2013, con entrada en vigor el 1 de octubre del mismo año, se encuadra en este contexto de la importancia creciente del turismo en la economía nacional, así como del aumento de su aportación a la misma.

¹ Este trabajo forma parte del proyecto de investigación I + D CICYT MINECO/FEDER, UE “Asia Oriental: paradigmas emergentes, política(s), dinámicas socioculturales y sus consecuencias” (FFI2015-70513-P) y del Grupo de Investigación Consolidado (GRC) de la Generalitat de Catalunya: “InterAsia y el nuevo sistema internacional: Sociedad, política y cultura” (2017SGR1284) de la Universidad Autónoma de Barcelona.

En marzo de 2013 también tuvo lugar un recambio en el liderazgo de la República Popular China con Xi Jinping accediendo al cargo de Presidente de la República y al mando de una nueva generación en el poder que promueve una nueva agenda que insiste en la modernización económica del país bajo un nuevo concepto de desarrollo adaptado a la situación de “nueva normalidad” en que se encuentra el país, es decir una etapa donde el crecimiento económico es más moderado y estable a medio y largo plazo, rebajando las elevadas expectativas previas sobre un elevado incremento anual del PIB. La estructura económica debe cambiar para adaptarse al nuevo contexto y necesidades donde el turismo ocupa una posición destacada.

El objetivo de alcanzar una sociedad moderadamente próspera (*xiaokang*) incluye tanto el erradicar la pobreza –objetivo marcado para el año 2021, centenario de la fundación del Partido Comunista Chino (Beltrán Antolín, 2017)–, como el predominio en la sociedad de la clase media gracias a su continuo aumento. La clase media –el ideal *xiaokang*– se identifica tanto por el nivel de ingresos de sus miembros como por la composición de sus gastos donde se incluye, además de la propiedad de vivienda y de vehículos privados, el gasto en turismo, viajar durante los periodos de vacaciones tanto dentro como fuera del país, entre otras cosas.

La Ley de Turismo de 2013, un instrumento de primer orden dentro del marco legal del país, viene precedida por una serie de medidas y planes, a los que le seguirán otros, para desarrollar un marco normativo necesario, por una parte, y objetivos a cumplir, por otra. Ya en 1998 “el Consejo de Estado declaró [al turismo] un ‘nuevo polo de crecimiento de la economía nacional’” (Airey y Chong, 2010: 307).

El creciente impacto económico [del turismo] en las economías regionales del país llevó a los gobiernos locales a buscar un cambio de política y, conjuntamente con el apoyo de la Administración Nacional de Turismo de China (ANT) en 1993, se tomó la decisión de desarrollar el turismo interno. El impacto fue particularmente notable a partir de mediados de la década de 1990, cuando se convirtió en una base fundamental de la economía. Desde 1995, el turismo –especialmente el nacional– fue reconocido en muchas regiones, incluyendo Beijing, Shanghai, Jiangsu, Yunnan, Guizhou, Shaanxi, como una ‘industria fundamental’, lo que conllevó nuevos cambios de política por parte de la Comisión Nacional para el Desarrollo y la Reforma (CNDR desde 2003) y del MdF (Ministerio de Finanzas); en la actualidad [2010], ha adquirido ese estatus en más del 80% de las provincias (Airey y Chong, 2010: 308).

El Consejo de Estado en enero de 2009 publicó los *Comentarios para acelerar el desarrollo de la industria turística*, con el objetivo de convertir al turismo en un sector clave y estratégico de la economía nacional. En febrero de 2013, el Consejo de Estado publicó la *Idea general para el turismo y el ocio nacional 2013-2020* para impulsar el turismo interno e internacional cuyos objetivos concretos eran, de acuerdo a Kennell (2013):

- (1) Aumentar el tiempo disponible para el turismo nacional y el ocio. Se debe establecer un sistema de vacaciones pagadas, así como aumentar los periodos de vacaciones del sistema educativo. (Wu et al., 2012)
- (2) Mejorar el entorno para el turismo nacional y el ocio. Aumentar el número de atracciones turísticas y su accesibilidad –“Los museos públicos, lugares conmemorativos y de educación patriótica se abrirán gradualmente al público de forma gratuita”–; también se prevé la mejora de la calidad del transporte turístico.

- (3) Mejorar la infraestructura para el turismo nacional y el ocio. Aumentar la oferta de instalaciones turísticas –parques, ‘pueblos turísticos’, hoteles familiares y económicos, terminales de cruceros, puertos deportivos–. También se debe mejorar el acceso al turismo a las personas con necesidades especiales.
- (4) Desarrollar productos y organizar actividades de turismo y ocio nacional. Diversificar y desarrollar la industria turística china mediante la creación de nuevos subsectores turísticos como el turismo deportivo, el turismo médico, el cicloturismo, etc., e incluso el turismo rojo, que es una forma de turismo político a lugares de interés de la historia revolucionaria del país. Además se prevé un aumento de la investigación sobre el turismo y el apoyo al desarrollo tecnológico en la industria turística
- (5) Ofrecer servicios públicos bien desarrollados para el turismo nacional y el ocio. Crear servicios de información turística, incluyendo las TIC, señalización vial y sitios web. Priorizar la formación del personal y la educación superior y profesional en la gestión turística.
- (6) Mejorar la calidad del servicio en el turismo y el ocio nacional.

La *Idea general* de febrero de 2013 es un borrador con sugerencias a tener en cuenta para el periodo 2013-2020 que se utilizó para orientar, entre otras cosas, lo que finalmente quedó plasmado en el plan quinquenal específicamente elaborado para el turismo que fue aprobado en diciembre de 2016: *Treceavo Plan Quinquenal para el Desarrollo de la Industria Turística (2016-2020)*, donde ya se incorpora y se desarrolla todo lo aprobado en el Ley de Turismo mediante medidas de aplicación más concretas. En este Plan se insiste en que el desarrollo del turismo forma parte de “la reforma estructural del lado de la oferta” y la necesidad de su fomento en tanto que es un “motor

importante para la transformación económica y la modernización” del país.

Con respecto a la evolución de las políticas para el desarrollo del turismo en China, Zhang, Chong y Ap (1999) señalan los diferentes papeles desempeñados por el gobierno: operador, regulador, facilitador para la inversión, promotor, coordinador y educador. Por su parte, Airey y Chong (2010) identifican los principales actores del proceso institucional de la elaboración de las políticas sobre turismo en China desde 1978 en un ámbito muy fragmentado donde concluyen que se retroalimenta la coordinación y el conocimiento orientado a la elaboración de medidas políticas que finalmente el liderazgo decreta. Por su parte Tang (2014, 2017), con una perspectiva temporal más amplia (1949-2013) analiza la evolución de la política turística llegando a las siguientes conclusiones:

- 1) La política turística de China ha pasado de basarse en la asignación administrativa de recursos a una asignación de recursos basada en el mercado y limitada por las competencias administrativas.
- 2) Los objetivos de la política turística siempre se han desarrollado teniendo en cuenta los objetivos estratégicos del desarrollo económico y social nacional. Estos se pueden dividir en cuatro etapas: servir a los asuntos exteriores, desarrollar la economía empresarial, proporcionar un nuevo punto de crecimiento a la economía, y convertirse en una industria básica y estratégica nacional.
- 3) La política turística se utiliza principalmente para la supervisión anivel micro. La formulación de políticas turísticas carece de la capacidad de controlar a nivel macro los factores de producción como el capital, el suelo, la tecnología y el talento.
- 4) Cada vez son más los departamentos gubernamentales que participan en la formulación de la política turística, pero los esfuerzos políticos se han vuelto más estables (Tang, 2017: 259).

La Ley del Turismo de 2013 supone el inicio de una nueva etapa para su desarrollo, una vez determinada la importancia para el país de este sector y dados los problemas a los que se enfrenta que requieren poner orden con urgencia.

Protección y control

La Ley señala explícitamente sus objetivos en el primer artículo:

“proteger los derechos e intereses legítimos de los turistas y de los operadores turísticos, regular el orden del mercado turístico, proteger y utilizar de manera razonable los recursos turísticos y promover el desarrollo sostenible y saludable del turismo” (Art. 1)

La protección de los derechos del consumidor en las actividades turísticas junto a poner orden en el mercado del sector que afecta tanto a los operadores turísticos como a los recursos turísticos para un desarrollo sostenible es la clave. En el momento de la aprobación de la ley ya se habían detectado numerosos problemas y conflictos en la actividad turística, muchos de los cuales serán objeto de artículos específicos de la ley para abordarlos:

La competencia entre operadores turísticos por rebajar precios de sus ofertas, acompañada por compras obligatorias y servicios con pago adicional (Art. 35); prohibición de monopolios en el sector (Art. 6); “Los operadores turísticos deben gestionar sus negocios con integridad, competir justamente y asumir sus responsabilidades sociales para prestar servicios turísticos seguros...” (Art. 6); los turistas tienen derecho a “rechazar los comportamientos comerciales coercitivos” (Art. 9); “Los operadores turísticos no ofrecerán ni

aceptarán sobornos cuando vendan o compren productos o servicios” (Art. 51)

“los guías turísticos (...) no pedirán propinas a los turistas ni atraerán, engañarán, obligarán o forzarán a los turistas de una forma encubierta a realizar compras o participar en actividades turísticas que requieran un pago adicional” (Art. 41)

Se exige que los precios de las entradas a los lugares de interés turístico sean públicos y que no se suban indiscriminadamente pues se debe avisar con al menos seis meses de antelación (Art. 44). También se exige que un control más estricto sobre la venta de entradas en relación a la capacidad de los lugares visitados (Art. 45).

Para la protección de los turistas también se articula toda una serie de exigencias de requisitos de calidad y de seguridad que afectan a los agentes –operadores turísticos, guías de viaje–, así como a los servicios prestados y a las instalaciones turísticas (Capítulo VI). Estos requisitos están sometidos a controles de diverso tipo para comprobar su cumplimiento de acuerdo con la ley.

La ley incluye un apartado específico dedicado a la resolución de conflictos donde se explicitan los mecanismos, procedimientos e instituciones y agentes implicados (Capítulo VIII), donde se especifica que los turistas tienen derecho a realizar reclamaciones y a recibir indemnizaciones en casos de incumplimiento de contrato por parte de las agencias de viajes, o de mala conducta de las mismas que afecte a su integridad personal o de sus bienes. Este apartado se complementa con otro sobre “responsabilidades legales” (Capítulo IX) donde incluso se menciona la cantidad a pagar como multa por determinadas infracciones.

Para la protección y el control de las actividades turísticas, además de regular los derechos de los consumidores y las medidas de seguridad en las actividades turísticas, también se indican las obligaciones de los turistas, operadores y guías turísticos, lugares de interés turístico y las distintas administraciones de diferentes niveles implicadas en el seguimiento y cumplimiento de la ley.

Para el año 2013 las empresas privadas dedicadas al desarrollo del turismo ya superan con creces a las públicas dada la estrategia seguida de “separar al gobierno de las operaciones comerciales en [los lugares de interés turístico] para mejorar el rendimiento económico de las empresas y conservar mejor los recursos culturales y naturales” (Wang y Xu, 2014: 95). El gobierno de distintos niveles administrativos todavía desempeña una serie de funciones clave (promoción del turismo, control y supervisión de la actividad turística, elaboración de planes de desarrollo y de medidas políticas creación de infraestructuras, coordinación, etc.), pero al mismo tiempo el sector privado cada vez está más implicado en el desarrollo y la obtención de beneficios procedentes del sector. La necesidad de poner orden en la industria turística era imperativa y de ella surge la promulgación de la ley.

Turismo civilizado

Uno de los problemas identificados en la actividad turística china, tanto en el interior del país como en el turismo que se dirige al extranjero es el comportamiento incívico de determinados turistas del cual periódicamente se hacían eco los medios de comunicación. La Ley del Turismo de 2013 incluye toda una serie de obligaciones para los turistas que recuerdas que deben de ser respetuosos con la ética y la moralidad y mostrar un comportamiento cívico, al cual denominan “turismo

civilizado” (Art. 41): “El Estado promueve formas de turismo saludables, **civilizadas** y ecológicas” (Art. 5);

“Los turistas deben observar el orden público y respetar la **moral social** en las actividades turísticas, respetar las costumbres locales, las tradiciones culturales y las creencias religiosas, cuidar los recursos turísticos, proteger el medio ambiente y cumplir las normas de **comportamiento turístico civilizado**” (Art.13).

Está “prohibido (...) participar en cualquier actividad que viole (...) la **ética social** de China” (Art. 33); “[que viole] la **moral social** china” (Art. 111, Art. 41, Art. 13);

“Al prestar servicios, los guías turísticos/guías de viajes deberán llevar su certificado de guía turístico/guía de viajes, observar la **ética profesional, respetar las costumbres y creencias religiosas de los turistas**, informar y explicar a los turistas las normas de **comportamiento turístico civilizado**, guiar a los turistas para que **viajen de una manera sana y civilizada** y no permitir los actos que violen la **moral social**” (Art. 41)

Al mismo tiempo que se exige a los turistas que se comporten civilizadamente y respeten las “costumbres locales, las tradiciones culturales y las creencias religiosas” (Art.13), también es de obligado cumplimiento “respetar la dignidad humana, las costumbres nacionales y las creencias religiosas de los turistas” (Art. 10).

La llamada al “turismo civilizado” ya fue objeto de campañas por parte del Partido en el año 2006.

“Consciente de la imagen negativa que sus ciudadanos proyectaban en el extranjero, el gobierno chino lanzó una campaña a favor del ‘turismo civilizado’ (*wenming lüyou* 文明旅游) en 2006, y la Comisión Central de Guía para la Construcción de la Civilización Espiritual del Partido publicó directrices oficiales para los viajeros que iban al extranjero.

Estos van desde ‘ser educado y respetuoso’ y ‘vestir ropa apropiada y no escupir’ hasta ‘estar callado mientras se come’.

“(…) Ha pasado más de media década desde que la Comisión de Guía para la Civilización Espiritual promovió la noción de ‘viaje civilizado’. Sin embargo, los informes sobre comportamientos ‘incivilizados’ se multiplican. Entre la lista de malos comportamientos citados con frecuencia, además de tirar basura, ‘hablar en voz alta’ y escupir, se encuentran ‘quitar los asientos de autobús’, ‘saltarse las colas’, ‘quitarse los zapatos y los calcetines en público’, ‘mal humor y maldecir’ y ‘fumar en áreas de no fumadores’ (Chen, 2013: 15-16).

Ilustración 1. Dibujos de las *Directrices para el viaje civilizado al extranjero*, 2013.



Fuente: “China: Guidelines on ‘Civilised Travel Abroad’”. *Marketing to China*, 6 de octubre de 2013.

En mayo de 2013, Wang Yang, vicepresidente de China, dijo públicamente que la “conducta incívica” de algunos turistas chinos en el extranjero estaba dañando la imagen del país (BBC News 2013; Dynon, 2013). En agosto del mismo año en las noticias de la Television Central de China se emitieron videos de turistas que mostraban comportamientos incívicos como adolescentes que escribían su nombre en bajorrelieves del templo Luxor de Egipto o bañistas posando con un delfín

agonizante en una playa china (“Chinese Government Releases...”, 2013). Ante esta situación la Administración Nacional de Turismo publicó en octubre de 2013 un manual de 64 páginas ilustrado con dibujos y titulado *Directrices para el viaje civilizado al extranjero*, con una sección especial para los viajeros a Hong Kong y Macao como no fumar en lugares con aire acondicionado, entre otras, así como indicaciones concretas a tener en cuenta en determinados países (Kao y Ng, 2013; Guilford, 2013; “China: Guidelines on...”, 2013).

Ilustración 2. Grafiti en el Templo de Luxor, 2013



Fuente: “China: Guidelines on ‘Civilised Travel Abroad’”. *Marketing to China*, 6 de octubre de 2013.

Para la fiesta del Trabajo el 1 de Mayo de 2015 la Administración Nacional de Turismo aprobó una nuevas normas en el sector turístico por las cuales las agencias de viajes y los guías turísticos tienen el derecho y la obligación de informar a la autoridad sobre el mal comportamiento de los turistas, así como el deber de recordar a a los turistas que deben de comportarse cívicamente, como por ejemplo que deben de

mantener limpias las instalaciones públicas, utilizar adecuadamente los bienes públicos y no ocupar las instalaciones especiales para discapacitados (Xinhua, 2015).

Por lo tanto, además de la protección de los derechos de los turistas establecido por la ley –un ejemplo de la protección de los derechos de los consumidores-, se ha desarrollado también toda una serie de directrices y normativas sobre las obligaciones de los mismos, muchas de ellas destinadas a regular su comportamiento, circunstancia que no es habitual en otros lugares del mundo y que encaja en la más amplia agenda estatal de mejorar la calidad (*suzhi*) de los ciudadanos del país que acompaña al proyecto modernizador y de crecimiento económico.

Turismo para el desarrollo de zonas pobres y de minorías y “turismo rojo”

“El Consejo de Estado y los gobiernos populares locales superiores al nivel del condado (...) apoyarán las zonas habitadas por minorías, las antiguas bases revolucionarias, las zonas remotas y las zonas pobres para que desarrollen el turismo” (Art. 23).

La Ley de Turismo de 2013 menciona explícitamente que el gobierno tiene que apoyar el desarrollo del turismo en las zonas pobres, remotas y en las habitadas por minorías (étnicas). En el *Treceavo Plan Quinquenal para el Desarrollo de la Industria Turística (2016-2020)* de 2016 también se afirma que

“[el turismo es] un vehículo importante para mostrar la fuerza nacional, una fuerza central para la **lucha contra la pobreza**, y contribuir significativamente al gran rejuvenecimiento de la nación china y al cumplimiento del sueño chino” (State Council Issues the 13th Five-Year Plan..., 2016).

No es nada nuevo que la mayoría de las zonas habitadas por muchas de las 55 minorías étnicas reconocidas por China, coinciden con las zonas más pobres del país que sus niveles de ingresos y de educación ocupan los últimos lugares, además también coincide que muchas minorías viven en zonas remotas y alejadas del país con malas comunicaciones –no obstante, no hay que olvidar que también existe pobreza entre el pueblo mayoritario han- (Gustafsson y Ding, 2009). Una de las medidas desarrollistas más tempranas y habituales para acabar con la pobreza de las zonas de minorías –y las zonas pobres- ha sido la promoción y el desarrollo del turismo en las mismas ante la escasez de alternativas. La comercialización de la etnicidad ofrecida como una oferta turística que satisface los deseos del exotismo para la población mayoritaria del país es el resultado (Sofield y Li, 1998; Yang, Wall y Smith, 2006; Li, Hu y Zhang, 2010; Cornet, 2015).

El Plan Quinquenal acaba en 2020, fecha para la que el gobierno ha fijado el objetivo de erradicar la pobreza en China (Beltrán Antolín, 2017), de ahí el nuevo énfasis y la intensificación del apoyo al desarrollo turístico en las zonas pobres y de minorías.

Finalmente es reseñable también la mención explícita a las “antiguas bases revolucionarias” como lugares para el desarrollo turístico. Estas zonas, en ocasiones, también coinciden con zonas pobres, pero el principal objetivo para su turistificación –“turismo rojo”- es fijar hitos/espacios revolucionarios para la educación patriótica, para fomentar una identidad nacional basada en el recuerdo de la lucha revolucionaria que llevó al poder la partido Comunista que dirige el país en su camino a la modernización y crecimiento económico (Wu, 2012; Xu, 2015; Zhao y Timothy, 2015; Zuo, Gursoy y Wall, 2017).

Bibliografía

Airey, David y K. Chong K, (2010) “National Policy-Makers for Tourism in China”. *Annals of Tourism Research*, 37 (2), pp. 295-314.

Beltrán Antolín, Joaquín (2017) “El Partido ante la sociedad: la erradicación de la pobreza”, en Joaquín Beltrán, ed., *Viaje al centro. El XIX Congreso del Partido Comunista Chino*. Barcelona: Edicions Bellaterra, pp. 137-158

Chen Shih-Wen (2013) “Civilised Tourism”, en Geremie Barmé y Jeremy Goldkron, eds. *The China Story Yearbook 2013, Civilising China*. Canberra: Australian Centre on China in the World, The Australian National University, pp. 15-21.

Cornet, Candice (2015) “Tourism Development and Resistance in China”. *Annals of Tourism Research* 52, pp. 29–43.

Dynon, Nicholas (2013) “Soft Power Meets Social Management: New Tourism Law to Punish Unruly Travelers Overseas”. *China Brief*, 13 (21), pp. 6-9.

Gustafsson, Björn y Ding Sai (2009) “Temporary and Persistent Poverty among Ethnic Minorities and the Majority in Rural China”. *Review of Income and Wealth*, 55 (1), pp. 588-606.

Li Yiping, Hu Zhiyi y Zhang Chaozhi (2010). “Red Tourism: Sustaining Communist Identity in a Rapidly Changing China”. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 8 (1–2), pp. 101–119.

Sofield, Trevor H. B. y Fung Mei Sarah Li (1998) “Tourism Development and Cultural Policies in China”. *Annals of Tourism Research*, 25 (2), pp. 362-392.

Tang Xiaoyun (2014) “The Evolution of Chinese Tourism Development Policies (1949–2013): A Quantitative

Perspective”. *Tourism Tribune*, 29 (8), pp. 15–27 (en chino). Versión en inglés: Tang Xiaoyun (2017) “The Historical Evolution of China's Tourism Development Policies (1949–2013): A Quantitative Research Approach”. *Tourism Management*, 58, pp. 259-269.

Wan Xiang (2017) *Tourists' Responses to Government Intentions for Red Tourism in China*. Tesis doctoral. Sheffield: Sheffield Hallam University.

Wang Caiping y Xu Honggang (2014) “The Role of Local Government and the Private Sector in China's Tourism Industry”. *Tourism Management*, 45: 95-105.

Wu, Bihu, Xue, Lan, Morrison, Alastair M. y Leung, Xi Y. (2012) “Frame Analysis on Golden Week Policy Reform in China”, *Annals of Tourism Research*, 39 (2), pp. 842-62.

Xu Keshuai (2015) “Types of Red Tourists in China: Evidence from Shaoshan”. *Annals of Tourism Research* 5, pp. 51–63.

Yang, Li, Wall, Geoffrey y Stephen L.J. Smith (2006) “Ethnic Tourism Development: Chinese Government Perspectives”. *Annals of Tourism Research*, 35 (3), pp. 751–771

Zhang, Hanqin Qiu, Chong, King y Ap, John (1999), “An Analysis of Tourism Policy Development in Modern China”, *Tourism Management*, 20 (4), pp. 471-485.

Zhao, Shengnan y Dallen J. Timothy (2015) “Governance of Red Tourism in China: Perspectives on Power and Guanxi”. *Tourism Management*, 46, pp. 489–500.

Zuo, Bing, Gursoy, Dogan y Geoffrey Wall (2017) “Residents' Support for Red Tourism in China: The Moderating Effect of Central Government”. *Annals of Tourism Research* 64, pp. 51–63.

Artículos de periódicos y webgrafía

BBC News “Chinese tourists warned over behaviour abroad”.
BBC News 17 May 2013 <https://www.bbc.com/news/world-asia-china-22573572>

“China: Guidelines on ‘Civilised Travel Abroad’”. *Marketing to China*, 6 de octubre de 2013.
<https://www.marketingtochina.com/china-guidelines-civilised-travel-abroad/>

“China Releases 13th Five-Year Plan for Tourism Industry”.
Xinhua Finance Agency, 28 de diciembre de 2016
<http://en.xfafinance.com/html/Policy/2016/291004.shtml>

China’s National Tourism Administration has released a 64-page handbook called “Guidelines on Civilised Travel Abroad,” [octubre 2013]

“Chinese Government Release ‘Civilised Behaviour Abroad’ Handbook for its Citizens”. *The Journal*, 21 de octubre de 2013.
<https://www.thejournal.ie/chinese-tourists-behaviour-handbook-1132565-Oct2013/>

Guilford, Gwynn, “Chinese Government Publishes Guide on How to Avoid Being a Terrible Tourist”. *The Atlantic*, 7 de octubre de 2013
<https://www.theatlantic.com/china/archive/2013/10/chinese-government-publishes-guide-on-how-to-avoid-being-a-terrible-tourist/280332/>

Kao, Ernest y Teddy Ng (2013), “New Chinese tourism rules promise politer visitors, but will they work?”. *The South China Morning Post*, 2 de octubre de 2013.
<https://www.scmp.com/news/hong-kong/article/1322388/new-rules-promise-politer-visitors>

Kennell, James (2013) “China’s New Tourism Policy 2013-2020”. *Dr Kennell. Tourism and Events Research*, 2 de abril de 2013. URL: <https://jameskennell.com/2013/04/02/chinas-new-tourism-policy-2013-2020/>

SCMP Editorial (2013) “China’s Tourism Law will Benefit Everyone”, *South China Morning Post*, 13 de mayo de 2013. <https://www.scmp.com/news/asia/australasia/article/3020639/chinese-students-clash-new-zealand-university-over-hong-kong>

“State Council Issues Development Plan for Tourism”. *english.gov.cn*, 26 de diciembre de 2016. http://english.www.gov.cn/policies/latest_releases/2016/12/26/content_281475525601083.htm

“State Council Issues the 13th Five-Year Plan for the Development of the Tourism Industry”. *China go abroad*, 2016 <http://www.chinagoabroad.com/en/article/22306>

Xinhua (2015) “China to Promote Civilized Tourism”. Policy Watch, The State Council, The People's Republic of China, *English.gov.cn*, 2 de mayo de 2015. http://english.www.gov.cn/policies/policy_watch/2015/05/02/content_281475099727116.htm

ANEXO

Ley de turismo de la República Popular de China

Ley de turismo de la República Popular de China (Aprobada en la Segunda Sesión del Comité Permanente de la XII Asamblea Popular Nacional el 25 de abril de 2013)

Capítulo I. Disposiciones generales

Capítulo II. Turistas

Capítulo III. Planificación y promoción del turismo

Capítulo IV. Operaciones turísticas

Capítulo V. Contratación de servicios turísticos

Capítulo VI. Seguridad en el turismo

Capítulo VII. Gestión y supervisión del turismo

Capítulo VIII. Resolución de conflictos en el turismo

Capítulo IX. Responsabilidades legales

Capítulo X. Disposiciones complementarias

Capítulo I. Disposiciones generales

Artículo 1. El objetivo de esta ley es proteger los derechos e intereses legítimos de los turistas y de los operadores turísticos, regular el orden del mercado turístico, proteger y utilizar de manera razonable los recursos turísticos y promover el desarrollo sostenible y saludable del turismo.

Artículo 2. La ley se aplica a las actividades turísticas de ocio, viajes, vacaciones y otras formas de actividades turísticas organizadas dentro y fuera del territorio de la República

Popular de China y a los negocios que presten servicios turísticos.

Artículo 3. El Estado desarrolla el turismo, mejora los servicios públicos de turismo y protege los derechos de los turistas en actividades turísticas.

Artículo 4. El desarrollo del turismo seguirá el principio de unificar los beneficios sociales, económicos y ecológicos. El Estado fomenta a todas las categorías de entidades del mercado a utilizar los recursos turísticos de manera razonable y legal bajo la premisa de protegerlos efectivamente. Los lugares de interés turístico construidos con recursos públicos deberán demostrar su carácter público.

Artículo 5. El Estado promueve formas de turismo saludables, civilizadas y ecológicas, apoya y fomenta a diversas instituciones sociales para que realicen actividades públicas de promoción de turismo para el bienestar público y premia a los empleadores y a las personas que realizan contribuciones destacadas para promover el desarrollo del turismo.

Artículo 6. El Estado construye y mejora los estándares de los servicios turísticos y las reglas del mercado, y prohíbe el monopolio industrial y el monopolio regional. Los operadores turísticos deben gestionar sus negocios con integridad, competir justamente y asumir sus responsabilidades sociales para prestar servicios turísticos seguros, saludables, higiénicos y convenientes para los turistas.

Artículo 7. El Consejo de Estado crea y mejora un mecanismo integrado de coordinación turística para lograr la coordinación general del desarrollo turístico.

Los gobiernos populares locales superiores al nivel del condado deben fortalecer la organización y la dirección del trabajo turístico, designar claramente los departamentos e instituciones de turismo específicos y realizar la coordinación general entre

el desarrollo turístico, su supervisión y las operaciones turísticas en sus respectivas regiones administrativas.

Artículo 8. Las organizaciones de la industria turística establecidas de conformidad con la ley deben autorregularse.

Capítulo II. Turistas

Artículo 9. Los turistas tendrán derecho de elegir los servicios y productos turísticos de forma independiente y a rechazar los comportamientos comerciales coercitivos de los operadores turísticos.

Los turistas tienen derecho a obtener información veraz sobre los productos y servicios turísticos que compran.

Los turistas tienen derecho a exigir a los operadores turísticos que proporcionen los productos y servicios estipulados en el contrato.

Artículo 10. Se respetarán la dignidad humana, las costumbres nacionales y las creencias religiosas de los turistas.

Artículo 11. Las personas con discapacidad, las personas mayores y los menores de edad disfrutarán de la debida comodidad y beneficios en las actividades turísticas de conformidad con las leyes, reglamentos y normas pertinentes.

Artículo 12. Los turistas tienen derecho a solicitar asistencia y ayuda en el caso de que su seguridad personal y la de sus bienes estén en peligro.

Los turistas tienen derecho a ser indemnizados de acuerdo con la ley en el caso de que su seguridad personal y la de sus bienes sean afectadas.

Artículo 13. Los turistas deben observar el orden público y respetar la moral social en las actividades turísticas, respetar las

costumbres locales, las tradiciones culturales y las creencias religiosas, cuidar los recursos turísticos, proteger el medio ambiente y cumplir las normas de comportamiento turístico civilizado.

Artículo 14. No se permite que los turistas perjudiquen los derechos e intereses legítimos de la población local, interfieran con las actividades turísticas de otros o perjudiquen los derechos e intereses legítimos de los operadores y profesionales turísticos en las actividades turísticas y en la resolución de conflictos.

Artículo 15. Al comprar y aceptar servicios turísticos, los turistas deberán informar verazmente a los operadores turísticos de sus condiciones de salud personal relacionadas con las actividades turísticas, y seguir las advertencias y requisitos de seguridad en ellas.

Los turistas deben actuar de acuerdo con las medidas adoptadas por el Estado que restrinjan temporalmente las actividades turísticas para resolver situaciones de emergencia graves, así como con las medidas de seguridad y recomendaciones ante emergencias adoptadas por los departamentos, agencias y operadores turísticos pertinentes.

Los turistas que actúen en contra de las advertencias y requisitos de seguridad, o que se nieguen a actuar de acuerdo con las medidas adoptadas por el Estado que temporalmente restrinjan las actividades turísticas para resolver emergencias graves, y las medidas de seguridad y de respuesta a emergencias adoptadas, deberán asumir las responsabilidades correspondientes de acuerdo con la ley.

Artículo 16. Los turistas que salen del país no pueden permanecer ilegalmente en el extranjero. Los turistas que van al extranjero y viajan en grupo no deben dejar ni separarse del grupo sin permiso.

No se permite a los turistas extranjeros que llegan al país permanecer en el territorio de China de forma ilegal, ni dejar o separarse del grupo sin la autorización previa de un tercero en caso de que viajen en grupo.

Capítulo III. Planificación y promoción del turismo

Artículo 17. El Consejo de Estado y los gobiernos populares locales superiores al nivel del condado incorporarán el desarrollo de la industria del turismo en la planificación del desarrollo económico y social nacional.

El Consejo de Estado, los gobiernos populares de los municipios, provincias y regiones autónomas y los gobiernos populares de las prefecturas y condados que tengan distritos con abundantes recursos turísticos bajo su jurisdicción deben organizar la elaboración de la planificación para el desarrollo del turismo según los requisitos establecidos en la planificación nacional para el desarrollo económico y social. Cuando se utilicen recursos turísticos que afectan a varias regiones administrativas y sean útiles para el conjunto, los gobiernos populares de nivel más alto deben organizar su planificación, o los gobiernos populares locales pertinentes elaborarán una planificación unificada para el desarrollo del turismo a través de la consulta.

Artículo 18. La planificación para el desarrollo del turismo incluirá contenidos como las necesidades generales y los objetivos de desarrollo de la industria turística, los requisitos y las medidas para la protección y utilización de los recursos turísticos, así como los requisitos para el desarrollo de los productos turísticos, la mejora de la calidad de los servicios turísticos, la construcción de una cultura turística, la promoción de la imagen turística, la infraestructura turística y la

construcción de instalaciones de servicio público, así como las medidas de promoción.

Sobre la base de la planificación para el desarrollo del turismo, los gobiernos populares locales por encima del nivel de condado pueden desarrollar una planificación especial para el desarrollo y la utilización de recursos turísticos clave, y establecer requisitos especiales para los proyectos turísticos, instalaciones y funciones de servicio de apoyo al turismo en ciertas áreas.

Artículo 19. La planificación para el desarrollo turístico debe respetar e ir acompañada de las importantes planificación del uso del suelo, planificación urbana y rural, planificación para la protección del medio ambiente y planificación para la protección y utilización de otros recursos naturales, reliquias culturales, entre otros recursos culturales.

Artículo 20. Los gobiernos populares de todos los niveles deberán tener en cuenta los requisitos sobre la disposición de espacios y suelo para la construcción de los proyectos turísticos pertinentes y de las instalaciones turísticas al elaborar la planificación general del uso del suelo. La necesidad de desarrollar la industria turística se tendrá en cuenta al diseñar y construir infraestructuras de transporte, comunicaciones, abastecimiento de agua, suministro de energía y protección del medio ambiente e instalaciones de servicios públicos.

Artículo 21. Al utilizar recursos naturales y de patrimonio cultural como las reliquias culturales como recursos turísticos, se deben cumplir estrictamente las leyes y los reglamentos pertinentes, se deben cumplir los requisitos relativos a los recursos, la protección del medio ambiente y la seguridad de las reliquias culturales, se debe respetar y mantener la cultura y las costumbres tradicionales locales, se debe proteger la integridad regional, la representación cultural y las características locales y se debe tener en cuenta la necesidad de proteger las instalaciones militares.

Los departamentos competentes intensificarán la supervisión y el control de la protección de los recursos y de la utilización de recursos con fines turísticos.

Artículo 22. Los gobiernos populares locales de todos los niveles organizarán evaluaciones de la ejecución de la planificación para el desarrollo turístico elaborada por los gobiernos populares del mismo nivel y harán público el resultado de la evaluación.

Artículo 23. El Consejo de Estado y los gobiernos populares locales superiores al nivel del condado desarrollarán y organizarán la ejecución de medidas políticas industriales beneficiosas para un desarrollo turístico sostenible y saludable, impulsarán las actividades turísticas y de ocio, elaborarán medidas para promover la cooperación turística regional, fomentarán el desarrollo de rutas turísticas interregionales y el desarrollo de productos, y promoverán la integración del turismo en ámbitos locales como la industria, la agricultura, el comercio, la cultura, la salud, los deportes, la ciencia y la educación, etc. y apoyarán las zonas habitadas por minorías, las antiguas bases revolucionarias, las zonas remotas y las zonas pobres para que desarrollen el turismo.

Artículo 24. El Consejo de Estado y los gobiernos populares locales superiores al nivel del condado asignarán fondos en función de las condiciones locales e intensificarán la construcción de infraestructura turística, los servicios públicos de turismo y la promoción de la imagen turística.

Artículo 25. El Estado desarrolla y pone en práctica la estrategia de promoción de la imagen turística. El departamento responsable de turismo bajo el Consejo de Estado se encargará de la planificación general para la promoción de la imagen turística nacional en el extranjero, de la creación de instituciones y redes para promover la imagen turística y de la cooperación y la comunicación en el ámbito del turismo internacional.

Los gobiernos populares locales por encima del nivel del condado serán responsables de la planificación general de la promoción de la imagen turística local.

Artículo 26. El departamento encargado del turismo del Consejo de Estado y los gobiernos populares locales superiores al nivel del condado crearán, si es necesario, una plataforma de información y consulta pública para ofrecer información y servicios de asesoría y consulta sobre atracciones turísticas, rutas, transporte, clima, alojamiento, seguridad y primeros auxilios a los turistas. Los departamentos competentes de los gobiernos populares de prefecturas y condados que tienen distritos bajo su jurisdicción establecerán centros de información turística en los centros de transporte, en los centros comerciales y en los lugares donde se concentran los turistas, y colocarán señales en lugares de interés turístico o a lo largo de los caminos que conducen a los principales lugares de interés cuando sea necesario.

Los gobiernos populares de prefecturas y condados que tienen distritos con abundantes recursos turísticos bajo su jurisdicción pueden abrir líneas turísticas de pasajeros o estaciones de tránsito turístico según las condiciones locales para facilitar el transporte de turistas en la ciudad y en las zonas periféricas.

Artículo 27. El Estado fomenta y apoya el desarrollo de la educación y la formación profesional en el sector de turismo y la mejora de la calidad de personal dedicado al turismo.

Capítulo IV. Operaciones turísticas

Artículo 28. Para establecer una agencia de viajes, atraer, organizar y recibir turistas y prestar servicios turísticos, es necesario obtener la aprobación de la autoridad turística y

realizar el registro industrial y comercial de acuerdo con la ley, y se deben cumplir los siguientes requisitos:

- (1) Tener con un sitio fijo de negocios;
- (2) Disponer de las instalaciones de negocios necesarias;
- (3) Tener un capital social que se ajuste a la normativa;
- (4) Contar con el personal de gestión y los guías turísticos necesarios;
- (5) Cumplir otros requisitos establecidos por las leyes y reglamentos administrativos.

Artículo 29. Las agencias de viajes pueden participar en los siguientes negocios:

- (1) Turismo nacional;
- (2) Turismo en el extranjero;
- (3) Turismo de frontera;
- (4) Turismo internacional;
- (5) Otros negocios turísticos.

Para participar en los negocios de los puntos 2 y 3 anteriores, una agencia de viajes debe obtener la licencia de negocios requerida. Los requisitos específicos serán establecidos por el Consejo de Estado.

Artículo 30. Se prohíbe a las agencias de viajes arrendar o prestar sus licencias de negocio o transferir ilegalmente sus licencias de negocio de otras maneras.

Artículo 31. Las agencias de viajes pagarán depósitos de calidad por los servicios turísticos que presten de conformidad con las normas antes de utilizarlos para compensar los daños a los derechos e intereses de los turistas y para pagar el coste de los primeros auxilios cuando la seguridad personal de los turistas esté en peligro.

Artículo 32. La información publicada por las agencias de viajes con el fin de atraer turistas y organizar actividades turísticas debe ser verdadera y precisa y no falsa ni engañosa.

Artículo 33 Al organizar y recibir turistas, las agencias de viajes y sus empleados tienen prohibido organizar visitas o participar en cualquier programa o actividad que viole las leyes, reglamentos y ética social de China.

Artículo 34. Las agencias de viajes que organizan actividades turísticas deben encargar productos y servicios a proveedores cualificados.

Artículo 35. Se prohíbe a las agencias de viajes organizar actividades turísticas y atraer a los turistas con precios injustificadamente bajos u obtener ganancias ilegítimas, tales como descuentos, mediante la organización de compras o la prestación de servicios turísticos que requieran un pago adicional.

Al organizar y recibir turistas, las agencias de viajes no designarán lugares de compras específicos ni prestarán servicios turísticos que requieran un pago adicional. Sin embargo, no se incluyen situaciones donde ambas partes lo hayan acordado, o los turistas lo hayan solicitado, y no afecte al itinerario de otros turistas.

En el caso de violación de los párrafos anteriores, los turistas tendrán el derecho, dentro de los treinta días siguientes a la finalización del viaje, a exigir a la agencia de viajes la devolución de sus compras y el pago por adelantado del precio de las compras devueltas, o a reembolsar el pago realizado por los servicios turísticos que requieran pago adicional.

Artículo 36. Las agencias de viajes cuando organizan grupos de turismo al extranjero u organizan y reciben grupos de turistas extranjeros, deberán enviar un guía de viaje o guía turístico para el grupo.

Artículo 37. Aquellos que hayan pasado la prueba de calificación de guía turístico y hayan firmado un contrato de trabajo con la agencia de viajes o estén registrados en las organizaciones turísticas pertinentes pueden solicitar un certificado de guía turístico.

Artículo 38. Las agencias de viajes firmarán contratos de trabajo con los guías turísticos que contraten, les pagarán una remuneración y pagarán las primas de la seguridad social por ellos.

En el caso de que una agencia de viajes contrate temporalmente a un guía turístico para prestar servicios a los turistas, la agencia de viajes debe pagar el importe total de la tarifa de servicio al guía turístico de conformidad con lo dispuesto en el párrafo tercero del artículo 60 de la presente ley.

Cuando la agencia de viajes envíe a un guía turístico para prestar servicios a un grupo de turistas, no se exigirá al guía turístico que realice ningún pago por adelantado ni que cobre ningún cargo.

Artículo 39. Aquellos que hayan obtenido un certificado de guía turístico, hayan obtenido los títulos académicos requeridos, conocimientos de idiomas y experiencia en la industria del turismo y hayan firmado un contrato de trabajo con una agencia de viajes pueden solicitar un certificado de guía de viajes turístico.

Artículo 40. Los guías turísticos y guías de viajes deben prestar servicios bajo la designación de una agencia de viajes y no deben prestar sus servicios como guías de forma individual.

Artículo 41. Al prestar servicios, los guías turísticos/guías de viajes deberán llevar su certificado de guía turístico/guía de viajes, observar la ética profesional, respetar las costumbres y creencias religiosas de los turistas, informar y explicar a los turistas las normas de comportamiento turístico civilizado,

guiar a los turistas para que viajen de una manera sana y civilizada y no permitir los actos que violen la moral social.

Guías turísticos y guías de viajes seguirán estrictamente el itinerario, no lo alterarán ni dejarán de ofrecer sus servicios sin permiso, no pedirán propinas a los turistas ni atraerán, engañarán, obligarán o forzarán a los turistas de una forma encubierta a realizar compras o participar en actividades turísticas que requieran un pago adicional.

Artículo 42. Para su apertura al público, una atracción turística deberá seguir los dictámenes de la autoridad turística y cumplir con los siguientes requisitos:

- (1) Disponer de los servicios de apoyo al turismo y de las instalaciones auxiliares necesarias;
- (2) Disponer de las instalaciones y sistemas de seguridad necesarias; haber superado la evaluación de riesgos de seguridad y cumplir los requisitos de seguridad;
- (3) Disponer de las instalaciones necesarias para la protección del medio ambiente y de medidas de protección ecológica;
- (4) Cumplimiento de otros requerimientos establecidos por las leyes y reglamentos administrativos.

Artículo 43. Las entradas a los lugares de interés turístico construidos con recursos públicos, así como los servicios que se cobran por separado en los mismos que incluyen lugares de interés específico y el transporte, se cobrarán a un precio fijo u orientativo establecido por el gobierno. Las subidas de los precios deben someterse a un control estricto. En caso de intentar cobrar o subir los precios, se celebrará una audiencia para solicitar la opinión de los turistas, operadores turísticos y organizaciones pertinentes para demostrar su necesidad y viabilidad.

Los lugares de interés turístico construidos con recursos públicos no deben aumentar los precios añadiendo servicios

que se cobren por separado o de cualquier otra forma; los servicios con la inversión en ellos completamente recuperada se cobrarán a bajo precio o se prestarán gratuitamente.

Los parques de la ciudad, museos, monumentos, etc., para el bienestar público, excepto las unidades de protección de reliquias culturales claves y las unidades que contienen reliquias culturales preciosas, se abrirán gradualmente al público de forma gratuita.

Artículo 44. Los lugares de interés turístico harán públicos los precios de las entradas, los precios de los servicios que se cobran por separado y el precio de los paquetes. Los lugares de interés turístico harán pública su intención de subir el precio de las entradas con seis meses de antelación.

En el caso de que se vendan en un mismo paquete las entradas a varios lugares de interés o a diferentes visitas turísticas dentro de un lugar de interés turístico, el precio del paquete no excederá la suma de todas las entradas que contiene, y los turistas tendrán derecho a elegir las entradas incluidas en el mismo.

En caso de que los servicios turísticos básicos en un lugar de interés turístico no estén temporalmente abiertos al público o se hayan interrumpido por alguna razón, se hará un anuncio público al respecto junto con la correspondiente reducción de las tarifas.

Artículo 45. Un lugar de interés no recibirá a más turistas que su capacidad máxima aprobada por la autoridad turística. Hará pública su capacidad máxima aprobada por la autoridad turística, desarrollará e implementará un plan de control del flujo de turistas y controlará su número por medio de la reserva de entradas, entre otras formas.

Cuando es probable que el número de turistas alcance su capacidad máxima, el lugar de interés turístico anunciará por adelantado e informará de la situación al gobierno popular

local, y el lugar de interés y el gobierno popular local tomarán las medidas oportunas para guiar y desviar a los turistas.

Artículo 46. Para los residentes urbanos y rurales que participan en el sector del turismo haciendo uso de sus propias residencias u otras circunstancias de conformidad con la ley, las medidas de gestión pertinentes serán desarrolladas por los gobiernos de las respectivas provincias, regiones autónomas y municipios.

Artículo 47. Para poder llevar a cabo proyectos turísticos de alto riesgo como los que se realizan en el cielo, a alta velocidad, o en el agua, buceo, actividades de aventura, etc., primero se debe obtener una licencia de negocio de acuerdo con las regulaciones pertinentes del Estado.

Artículo 48. Aquellos que tienen negocios de agencia de viajes a través del internet deben obtener una licencia de negocio para la agencia de viajes, y mostrar claramente la información de su licencia de negocio en un lugar prominente de la página de inicio de sus sitios web.

Los sitios web que informen sobre operaciones turísticas garantizarán la autenticidad y exactitud de dicha información.

Artículo 49. Los operadores turísticos que prestan servicios de transporte, alojamiento, restauración y entretenimiento para los turistas actuarán de conformidad con los requisitos establecidos por las leyes y reglamentos y cumplirán las obligaciones establecidas en el contrato correspondiente.

Artículo 50. Los operadores turísticos se asegurarán de que los productos y servicios que suministren cumplan los requisitos sobre seguridad personal y de la propiedad.

Los operadores turísticos después de obtener las habilitaciones de las normas de calidad pertinentes dispondrán de instalaciones y servicios del mismo nivel de calidad; los que no hayan obtenido tales habilitaciones de las normas de calidad no

podrán utilizar los títulos, signos y certificados que indiquen tales habilitaciones.

Artículo 51. Los operadores turísticos no ofrecerán ni aceptarán sobornos cuando vendan o compren productos o servicios

Artículo 52. Los operadores turísticos mantendrán de forma confidencial la información personal que obtengan de los turistas en el proceso de las actividades turísticas.

Artículo 53. Los operadores que se dedican al transporte de turistas por carretera deberán respetar la normativa sobre la gestión de seguridad de transporte de viajeros por carretera, mostrar el cartel de permiso para el transporte de turistas en un lugar prominente del vehículo y harán pública en un lugar destacado dentro del vehículo la información del operador, del conductor, el número de teléfono de atención directa de la administración de transporte de carretera, etc.

Artículo 54. Los operadores de lugares de interés turístico y de alojamiento, al traspasar parte de sus servicios o espacios a terceros para prestar servicios tales como alojamiento, restauración, compras, turismo, entretenimiento y transporte, asumirán la responsabilidad conjunta por las pérdidas causadas por el comportamiento de los operadores efectivos.

Artículo 55. Al organizar y recibir a turistas extranjeros o que van al extranjero, los operadores turísticos deberán informar oportunamente cualquier actividad ilegal o circunstancia que viole el Artículo 16 de esta ley por parte de los turistas al órgano de seguridad pública, a la autoridad turística o a las instituciones chinas que operan en el extranjero.

Artículo 56. El Estado adopta un sistema de seguro de responsabilidad civil para los operadores turísticos, como las agencias de viajes, los proveedores de servicios de alojamiento, los proveedores de transporte de turístico y los operadores de actividades turísticas de alto riesgo mencionados en el Artículo

47 de la presente ley en función del nivel de riesgo de las actividades turísticas.

Capítulo V. Contratación de servicios turísticos

Artículo 57. Las agencias de viajes firmarán un contrato con los turistas cuando organicen y planifiquen actividades turísticas.

Artículo 58. Los contratos de paquetes turísticos se realizarán por escrito e incluirán los siguientes elementos:

- (1) Información básica de la agencia de viajes y de los turistas;
- (2) Itinerario del viaje;
- (3) El número mínimo de turistas para formar un grupo;
- (4) Disposiciones y normas de servicios turísticos tales como transporte, alojamiento y comida;
- (5) Horarios y contenidos específicos de rutas, actividades turísticas y de entretenimiento;
- (6) Arreglos para el tiempo libre;
- (7) Gastos de viaje, así como el plazo y la forma de pago de los mismos;
- (8) Responsabilidad por incumplimiento de contrato y el método de resolución de conflictos;
- (9) Otras cuestiones previstas en las leyes y reglamentos o acordadas por ambas partes.

Al firmar el contrato de paquete turismo, la agencia de viajes explicará detalladamente a los turistas el contenido de lo dispuesto en los apartados 2 a 8 anteriores.

Artículo 59. La agencia de viajes proporcionará a los turistas el itinerario del viaje antes de viaje. El itinerario del viaje es parte del contrato.

Artículo 60. En caso de que la agencia de viajes encargue a otra agencia de viajes la responsabilidad de vender paquetes turísticos y firmar contratos de paquetes turísticos con los turistas, deberá indicar claramente en el contrato la información básica de la agencia de viajes que encarga y la agencia de viajes encargada.

En el caso de que la agencia de viajes encargue a una agencia de viajes local la responsabilidad de la recepción establecida en el contrato del paquete turístico, deberá indicar claramente la información básica de la agencia de viajes local en el contrato.

En el caso de que se proporcione un guía turístico para los turistas, los honorarios del servicio de guía turístico se indicarán claramente en el contrato del paquete turístico.

Artículo 61. La agencia de viajes recordará a los turistas de los grupos turísticos que compren un seguro que cubra la muerte accidental o cualquier lesión inesperada.

Artículo 62. En el momento de la firma del contrato del paquete turístico, la agencia de viajes informará a los turistas sobre los siguientes aspectos:

- (1) Las circunstancias en las que los turistas no podrán participar en las actividades turísticas;
- (2) Precauciones de seguridad para las actividades turísticas;
- (3) Información sobre la posible exención de responsabilidades de la agencia de viajes;
- (4) Las leyes, reglamentos, costumbres populares y tabúes religiosos relevantes en el destino a los que los turistas deben prestar atención, actividades en las que es mejor que los turistas no se involucren de acuerdo con la legislación de China, etc.;
- (5) Asuntos de los que se informará a los turistas de acuerdo con las leyes y reglamentos.

En el caso de que cualquier asunto mencionado anteriormente esté involucrado en el proceso de cumplimiento del contrato, la agencia de viajes informará también a los turistas.

Artículo 63. Cuando el número de turistas para formar un grupo turístico no alcance el previsto originalmente por la oferta de viaje en grupo, la agencia organizadora podrá anular el contrato. En caso de anulación del viaje se informará a los turistas con al menos siete días de antelación si es un viaje dentro de China y con al menos treinta días de antelación si se trata de un viaje al extranjero.

En el caso de que no se alcance el número previsto de turistas para organizar un grupo turístico, la agencia de viajes organizadora podrá encargar a otra agencia de viajes el cumplimiento del contrato. La agencia de viajes organizadora será responsable de los turistas, y la agencia de viajes encargada será responsable de la agencia organizadora. Si los turistas no están de acuerdo, pueden rescindir el contrato.

En el caso de que el contrato se rescinda por la razón de que no se alcance el número previsto de turistas para formar un grupo, la agencia de viajes organizadora reembolsará íntegramente a los turistas todos los gastos en los que hayan incurrido hasta el momento.

Artículo 64. Antes de iniciar el viaje, el turista podrá transferir sus derechos y obligaciones establecidos en el contrato del paquete turístico a una tercera persona, y la agencia de viajes no podrá negarse a ello sin justificación. Los gastos en que se incurra serán sufragados conjuntamente por el turista y la tercera persona.

Artículo 65. En el caso de que el turista rescinda el contrato antes de la finalización del viaje, la agencia de viajes organizadora deducirá los gastos realizados hasta ese momento y devolverá el resto de lo ya pagado al turista.

Artículo 66. La agencia de viajes puede rescindir el contrato que ha firmado con el turista en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- (1) El turista padece enfermedades infecciosas que pueden poner en peligro la salud y la seguridad de otros turistas;
- (2) El turista lleva consigo artículos que pueden poner en peligro la seguridad pública y no acepta entregarlos a la autoridad competente para su eliminación;
- (3) El turista está involucrado en actividades ilegales o actividades que violan la moral social;
- (4) El turista está involucrado en actividades que afectan seriamente los derechos e intereses de otros turistas y no cede ante las advertencias ni es posible detenerlo;
- (5) Otras circunstancias previstas por la ley.

En caso de que el contrato se rescinda por alguna de las circunstancias mencionadas anteriormente, la agencia de viajes organizadora deducirá los gastos realizados hasta ese momento y devolverá el resto de lo ya pagado al turista concernido. En caso de que se haya causado algún daño o pérdida a la agencia de viajes, el turista concernido será responsable de la indemnización de acuerdo con la ley.

Artículo 67. Los acontecimientos causados por fuerza mayor o acontecimientos inevitables, incluso si la agencia de viajes o su agente turístico ha cumplido razonablemente sus obligaciones, que a su vez afectan el itinerario, se resolverán de la siguiente manera:

- (1) Si el contrato ya no se puede cumplir, tanto la agencia de viajes como los turistas pueden rescindir el contrato; en caso de que el contrato no se pueda cumplir en su totalidad, la agencia de viajes puede revisarlo dentro de un margen razonable después de dar una explicación a los turistas; en caso de que los

turistas no estén de acuerdo con cualquier revisión del contrato, pueden rescindir el mismo.

(2) En el caso de rescisión del contrato, la agencia de viajes organizadora deducirá los pagos realizados a la agencia de viajes local o a su agente turístico hasta ese momento que no pueden ser reembolsados y devolverá el resto a los turistas; en caso de que se revise el contrato, los turistas correrán con los gastos adicionales en que se haya incurrido, y la reducción del coste, si lo hubiere, se devolverá a la agencia de viajes local o a su agente turístico.

(3) En caso de que se ponga en peligro la seguridad personal y de los bienes de los turistas, la agencia de viajes adoptará las medidas de seguridad adecuadas, y los gastos que se deriven de ello serán sufragados conjuntamente por la agencia de viajes y los turistas.

(4) En caso de que se retenga a los turistas, la agencia de viajes tomará las medidas adecuadas para acomodarles. Los gastos de alojamiento que se deriven de ello correrán a cargo de los turistas; los gastos adicionales de regreso correrán conjuntamente a cargo de la agencia de viajes y de los turistas.

Artículo 68. En caso que el contrato se rescinda en el proceso de viaje, la agencia de viajes ayudará a los turistas a regresar al lugar de salida o a lugares razonables designados por los turistas. En el caso rescisión del contrato a causa de la agencia de viajes o de su agente turístico, los gastos de regreso correrán a cargo de la agencia de viajes.

Artículo 69. La agencia de viajes cumplirá las obligaciones contraídas en virtud del contrato del paquete turístico y no podrá modificar el itinerario y la planificación del viaje sin el consentimiento de los turistas.

En el caso de que la agencia de viajes encargue la obligación de recepción en el contrato del paquete turístico a otra agencia de viajes local con las calificaciones correspondientes, firmará un

contrato de autorización por escrito con la agencia de viajes local para especificar los derechos y las obligaciones de cada una de las partes, proporcionará a la agencia de viajes local una copia del contrato del paquete turístico que ha firmado con los turistas, y pagará a la agencia de viajes local una cantidad que no sea inferior al coste de recepción y de los servicios. La agencia de viajes local prestará los servicios de acuerdo con el contrato del paquete turístico y con el contrato de autorización.

Artículo 70. Si la agencia de viajes no cumple con las obligaciones acordadas en el contrato del paquete turístico o las realiza de modo que no se ajusta con el acuerdo, asumirá la responsabilidad por incumplimiento de contrato como son las de tratar de continuar para cumplir el contrato, adoptar medidas de reparación, indemnizar, etc.; en caso de que cause daño personal o pérdida de bienes a los turistas, la agencia de viaje deberá cumplir con su responsabilidad. En el caso de que la agencia de viajes sea competente para cumplir sus obligaciones contraídas, pero se niegue a hacerlo incluso a petición de los turistas, lo que puede tener consecuencias tan graves como perjudicar la salud personal o retener a los turistas, los turistas también pueden solicitar a la agencia de viajes que pague una suma de compensación entre una y tres veces el importe de los gastos de viaje.

En el caso de que el contrato del paquete turístico no pueda ser ejecutado según lo estipulado en el contrato de ninguna forma por causa de los turistas, lo que causaría daños personales o pérdida de bienes a los turistas, la agencia de viajes no será responsable.

La agencia de viajes asumirá la responsabilidad correspondiente por cualquier daño personal o pérdida de bienes causados a los turistas en el tiempo libre por el incumplimiento por parte de la agencia de viajes de su obligación de realizar advertencias de seguridad u ofrecer asistencia.

Artículo 71. En caso de incumplimiento del contrato por parte de la agencia de viajes local o de su agente turístico, la agencia de viajes organizadora será considerada responsable y podrá, tras haber asumido la debida responsabilidad, reclamar una indemnización a la agencia de viajes local y a su agente turístico.

En caso de daños personales o materiales causados a los turistas por la agencia de viajes local o por su agente turístico, los turistas afectados podrán exigir a la agencia de viajes local o a su agente turístico que cumplan con su responsabilidad, o exigir a la agencia de viajes organizadora que cumpla con su obligación; después de cumplir con su responsabilidad, la agencia de viajes organizadora puede reclamar una compensación a la agencia de viajes local o a su agente turístico. Sin embargo, en caso de que el daño personal o material a los turistas sea causado por el operador de transporte público, será éste quien asuma la responsabilidad, y la agencia de viajes ayudará a los turistas a reclamar una indemnización al operador de transporte público.

Artículo 72. En caso de que algún turista perjudique los derechos e intereses legítimos de la agencia de viajes, de los agentes turísticos, de los profesionales del turismo o de otros turistas en actividades turísticas o en la resolución de conflictos, la responsabilidad de la indemnización recaerá sobre el turista de conformidad con la ley.

Artículo 73. La agencia de viajes se encargará de organizar el viaje en función de los requisitos específicos de los turistas; en el caso de que la agencia de viajes haya firmado un contrato de paquete turístico, y los turistas soliciten que se modifiquen los arreglos y la planificación del viaje, lo que a su vez conlleve un coste adicional, ese coste será sufragado por los turistas y en el caso de que el coste sea menor del previsto en el contrato, será devuelto a los turistas.

Artículo 74. En caso de que la agencia de viajes acepte comisiones de turismo, reserve servicios turísticos como transporte, alojamiento, restauración, visitas turísticas y entretenimiento, y recaude las comisiones, se encargará de estos asuntos por sí misma. En caso de cualquier pérdida causada a los turistas por culpa de la agencia de viajes, la agencia de viajes asumirá la responsabilidad de la indemnización.

En caso de que la agencia de viajes sea encargada por los turistas para prestar servicios tales como el diseño del itinerario de viaje, ofrecer información turística, etc., deberá garantizar un diseño razonable y factible, así como información oportuna y precisa.

Artículo 75. Los operadores de alojamiento prestarán servicios de alojamiento para los turistas del grupo según lo acordado en el contrato de servicios turísticos. Si los operadores de alojamiento no prestan servicios de acuerdo con el contrato de servicios turísticos, deberán de prestar servicios de alojamiento que no sean inferiores a los niveles contratados y pagarán el coste adicional que de ello se derive; en caso de que los operadores de alojamiento no puedan prestar servicio debido a causas de fuerza mayor o a medidas gubernamentales adoptadas en aras del interés público, los operadores de alojamiento ayudarán a organizar el alojamiento de los turistas.

Capítulo VI. Seguridad en el turismo

Artículo 76. Los gobiernos populares por encima del nivel del condado son responsables de la seguridad del turismo. Los departamentos pertinentes de los gobiernos populares por encima del nivel del condado cumplirán con las responsabilidades reglamentarias en materia de seguridad en el turismo, de acuerdo con las leyes y reglamentos

Artículo 77. El Estado elabora un sistema de alerta de riesgos para la seguridad de los destinos turísticos. Los niveles y procedimientos de aplicación de las alertas de riesgo sobre la seguridad de los destinos turísticos serán elaborados por el departamento encargado del turismo en el marco del Consejo de Estado junto con otros departamentos pertinentes.

Los gobiernos populares por encima del nivel del condado y los departamentos pertinentes que dependen de ellos se encargarán de la seguridad del turismo como una parte importante del seguimiento y la evaluación de emergencias.

Artículo 78. Los gobiernos populares por encima del nivel de condado deben incorporar la gestión de emergencias turísticas en sus sistemas de gestión de emergencias, desarrollar planes de emergencia y establecer un mecanismo de respuesta a emergencias turísticas.

En caso de emergencia, el gobierno popular local y los departamentos e instituciones pertinentes de su jurisdicción tomarán medidas para realizar el rescate y ayudar a los turistas a regresar a su lugar de partida o a cualquier otro lugar razonable designado por los turistas.

Artículo 79. Los operadores turísticos deberán cumplir estrictamente las leyes, reglamentos, normas y estándares nacionales e industriales para la seguridad en el trabajo y la gestión de la seguridad contra los incendios, cumplir los correspondientes requisitos de seguridad en el trabajo y desarrollar sistemas de protección de la seguridad de los turistas y planes de emergencia.

Los operadores turísticos organizarán periódicamente formación sobre técnicas de rescate de emergencias para los profesionales que prestan servicios directamente a los turistas, serán sometidos a inspecciones de seguridad, control y evaluación de los productos y servicios, y adoptarán las medidas necesarias para prevenir cualquier daño.

Al organizar o recibir turistas de edad avanzada, menores y discapacitados, los operadores turísticos adoptarán las medidas de seguridad correspondientes.

Artículo 80. Los operadores turísticos deberán explicar expresamente a los turistas o advertirles de antemano sobre lo siguiente en las actividades turísticas:

- (1) Instrucciones sobre cómo utilizar adecuadamente las instalaciones y equipamientos pertinentes;
- (2) Medidas de seguridad y medidas de emergencia necesarias;
- (3) Establecimientos de gestión y servicio, instalaciones y equipos que no están abiertos a los turistas;
- (4) Grupos no aptos para participar en determinadas actividades;
- (5) Otras circunstancias que pueden poner en peligro la seguridad personal y de bienes de los turistas.

Artículo 81. Inmediatamente después de un incidente de emergencia o de seguridad en la actividad turística, los operadores turísticos tomarán las medidas necesarias de asistencia para su solución, cumplirán con la obligación de informar y de tratar apropiadamente a los turistas.

Artículo 82. En el caso de que la seguridad personal o de los bienes de los turistas esté en peligro, los turistas tienen derecho a solicitar la asistencia oportuna al operador turístico, al gobierno popular local y a las instituciones pertinentes.

Cuando estén atrapados en una situación difícil en el extranjero, los turistas chinos tienen derecho a pedir asistencia y protección a la institución oficial china local en el marco de sus responsabilidades.

Después de recibir asistencia de la(s) organización(es) o institución(es) pertinente(s), los turistas pagarán la parte de los costes que serán asumidos individualmente.

Capítulo VII. Gestión y supervisión del turismo

Artículo 83. El departamento responsable del turismo en los gobiernos populares locales por encima del nivel del condado y los departamentos encargados deben seguir esta ley y las leyes y reglamentos pertinentes para supervisar y regular el mercado turístico dentro de sus ámbitos de responsabilidad específicos.

Los gobiernos populares locales por encima del nivel del condado organizarán el departamento responsable del turismo, los departamentos competentes pertinentes y los departamentos de aplicación de la ley en la administración de la industria y el comercio, la supervisión de la calidad de los productos y el transporte para llevar a cabo la supervisión/inspección de las conductas de los operadores turísticos.

Artículo 84. En el ejercicio de sus responsabilidades de supervisión y gestión, el departamento responsable del turismo no debe violar las leyes ni los reglamentos administrativos pertinentes sobre la responsabilidad de los temas de supervisión y gestión.

El departamento encargado del turismo y su personal no participarán en las operaciones turísticas de ninguna forma.

Artículo 85. El departamento encargado del turismo en los gobiernos populares por encima del nivel del condado tendrá el derecho de supervisar y verificar lo siguiente:

- (1) Si se ha obtenido la licencia de negocio necesaria para la dirección de agencias de viajes o para proporcionar servicios de guía turístico y guía de viajes;
- (2) El comportamiento operativo de la agencia de viajes;
- (3) El comportamiento de servicio de los guías turísticos, guías de viajes y otros profesionales del turismo;

(4) Otros asuntos previstos en las leyes y reglamentos.

El departamento encargado del turismo llevará a cabo la supervisión/inspección de conformidad con lo dispuesto en los párrafos anteriores, y podrá comprobar y hacer copia de los contratos, facturas, libros y otros materiales que se sospeche que son ilícitos.

Artículo 86. Al realizar la supervisión/inspección de acuerdo con la ley, el departamento encargado del turismo y los departamentos pertinentes designarán a un mínimo de dos personas y presentarán sus certificados legales. En caso de que haya una única persona de supervisión o inspección o de que el personal de supervisión o control no presente sus certificados legales, las unidades o personas supervisadas e inspeccionadas tendrán derecho a rechazar la supervisión o inspección.

El personal de supervisión/inspección deberá, de acuerdo con la ley, mantener la confidencialidad de los secretos comerciales y de la información personal que obtenga sobre las unidades/personas supervisadas en la supervisión/inspección.

Artículo 87. Las unidades y los individuos deberán cooperar en la supervisión/inspección que se lleve a cabo de acuerdo con la ley, explicar con veracidad la situación, y proporcionar archivos y documentos en lugar de no cooperar, obstaculizar la supervisión/inspección u ocultar cualquier información.

Artículo 88. Cuando se realiza la supervisión/inspección o se resuelven quejas o informes, el departamento responsable de turismo en los gobiernos populares por encima del nivel del condado y los departamentos pertinentes deberán castigar oportunamente las conductas que violan esta ley, si las hubiere, de acuerdo con la ley, o notificar oportunamente por escrito antes de transferirla a los departamentos pertinentes para la investigación si el caso va más allá del ámbito de sus responsabilidades.

Artículo 89. Los gobiernos populares locales por encima del nivel del condado crearán un sistema para compartir la información sobre la pena por delitos de turismo e instarán a que se resuelvan los delitos que requieran la colaboración de diferentes departamentos y regiones.

El departamento encargado del turismo y los departamentos pertinentes publicarán oportunamente los resultados de la supervisión/inspección de acuerdo con sus respectivas responsabilidades.

Artículo 90. Las organizaciones del sector turístico establecidas de acuerdo con las leyes, los reglamentos y estatutos administrativos desarrollan los estándares operativos y de servicio del sector, llevan a cabo con autodisciplina una gestión sobre los comportamientos operativos y la calidad del servicio de sus miembros, realizan formación y capacitación sobre ética profesional y mejoran la calidad de los empleados.

Capítulo VIII. Resolución de conflictos en el turismo

Artículo 91. Los gobiernos populares locales por encima del nivel del condado deben designar o establecer una autoridad unificada para aceptar las reclamaciones de turismo. Una vez aceptada la queja, la misma autoridad deberá resolverla oportunamente o trasladarla al departamento competente para su resolución, e informará de ello al demandante.

Artículo 92. Cualquier disputa que surja entre los turistas y los operadores turísticos se resolverá mediante:

- (1) Acuerdo mutuo;
- (2) Solicitar la mediación de la asociación de consumidores, de la autoridad de aceptación de quejas y reclamaciones turísticas o de las organizaciones de mediación pertinentes;

(3) Solicitar a los órganos de arbitraje procedimientos de arbitraje de conformidad con los acuerdos pertinentes realizados con los operadores turísticos;

(4) Presentar una demanda ante un tribunal popular;

Artículo 93. De forma consensuada, la asociación de consumidores, la autoridad de recepción de quejas y reclamaciones turísticas y la organización de mediación pertinente mediarán entre los turistas y los operadores turísticos sobre la disputa entre ellos de conformidad con la ley.

Artículo 94. En caso de que surja una disputa entre los turistas y los operadores turísticos y los turistas sean numerosos y realicen la misma reclamación, los turistas pueden elegir representantes para participar en los procesos de negociación, mediación, arbitraje y litigio.

Capítulo IX. Responsabilidades legales

Artículo 95. Para quienes infrinjan las disposiciones de la presente ley y dirijan agencias de viajes sin autorización, la autoridad turística o el departamento administrativo de la industria y el comercio ordenarán que se ponga remedio a la situación, se confisquen las ganancias ilícitas, se les imponga una multa de 10.000 a 100.000 RMB o una multa de una a cinco veces las ganancias ilícitas si dichas ganancias superan los 100.000 RMB; en cuanto a los responsables, se les podrá imponer una multa de 2.000 a 20.000 RMB.

Quienes infrinjan lo dispuesto en la presente ley y dirijan los negocios incluidos en los puntos 2 y 3 del primer párrafo del artículo 29 de esta ley sin autorización, o alquilen o presten la licencia de negocio de la agencia de viajes a terceros, o transfieran ilegalmente la licencia de negocio de la agencia de viajes de otras formas, además de ser sancionados con las

multas anteriormente señaladas, la agencia de viajes será sancionada con la suspensión de su actividad para su rectificación o se podrá revocar su licencia comercial cuando las circunstancias sean graves; en cuanto al responsable directo y a otras personas directamente responsables, se les impondrá una multa de 2.000 a 20.000 RMB.

Artículo 96. En el caso de que la agencia de viajes infrinja esta ley y tenga uno de los comportamientos siguientes, el departamento responsable de turismo exigirá remediar la situación, confiscará sus ganancias ilegales e impondrá una multa de 5.000 a 50.000 RMB; cuando las circunstancias sean graves, a la agencia afectada se le exigirá suspender su actividad para rectificación o se revocará su licencia de negocios; en cuanto al responsable directo y a otras personas directamente responsables, se les podrá imponer multas de 2.000 a 20.000 RMB.

- (1) La falta de designación de un guía turístico o guía de viaje para acompañar a los grupos de turistas que van al extranjero y que vienen del extranjero de acuerdo con las regulaciones;
- (2) Designación de personal que no haya obtenido el certificado de guía turístico o de guía de viajes para prestar servicios como guía turístico o guía de viajes;
- (3) Falta de pago de las tarifas de los guías turísticos contratados temporalmente;
- (4) Solicitar al guía que realice el pago por adelantado o cobrar al guía.

Artículo 97. En caso de que la agencia de viajes infrinja esta ley y tenga uno de los comportamientos siguientes, el departamento encargado del turismo o los departamentos pertinentes le ordenarán que remedie la situación, confiscará sus ganancias ilícitas e impondrá una multa de entre 5.000 y 50.000 RMB; cuando las circunstancias sean graves, se ordenará a la agencia de viajes afectada que suspenda la

operación para su rectificación o se le podrá revocar su licencia comercial de agencia de viajes; en cuanto al responsable directo y a otras personas directamente responsables, se les podrá imponer multas de 2.000 a 20.000 RMB.

- (1) Hacer publicidad falsa que induzca a error a los turistas;
- (2) Solicitar productos y servicios a proveedores no cualificados;
- (3) No asegurar las responsabilidades sociales de la agencia de viajes de acuerdo con la reglamentación.

Artículo 98. En caso de que la agencia de viajes infrinja el artículo 35 de esta ley, el departamento encargado del turismo la exigirá que adopte medidas correctivas y suspenda las actividades para su rectificación, confiscando sus ganancias ilícitas e imponiéndole una multa de 30.000 a 300.000 RMB; cuando las ganancias ilícitas superen los 300.000 RMB, se impondrá una multa de una vez a cinco veces el monto de las ganancias ilícitas; cuando las circunstancias sean graves, se podrá revocar la licencia comercial de la agencia de viajes; en cuanto al responsable directo y a otras personas directamente responsables, se confiscarán sus ganancias ilícitas y se les impondrán multas de 2.000 a 20.000 RMB o se podrá suspender o revocar provisionalmente sus certificados de guía turístico y de guía de viajes.

Artículo 99. En caso de que la agencia de viajes incumpla la obligación de informar prevista en el artículo 55 de la presente ley, el departamento encargado del turismo podrá imponerle una multa de 5.000 a 50.000 RMB; cuando las circunstancias sean graves, se podrá ordenar la suspensión de su actividad para su rectificación o la revocación de la licencia comercial de la agencia de viajes; en cuanto al responsable directo y a otras personas directamente responsables, se les impondrá una multa de 2.000 a 20.000 RMB o se podrá suspender o revocar

provisionalmente sus certificados de guía turístico y de guía de viajes.

Artículo 100. Si la agencia de viajes infrinje esta ley y tiene una de las conductas que se indican a continuación, el departamento de turismo la exigirá que remedie la situación, le impondrá una multa de 30.000 a 300.000 RMB y la ordenará suspender la actividad para su rectificación; cuando se producen consecuencias graves, como abandonar a los turistas, se puede revocar la licencia comercial de la agencia de viajes; en cuanto al responsable directo y a otras personas directamente responsables, se les impondrán multas de 2.000 a 20.000 RMB y sus certificados de guía turístico y de guía de viajes podrán ser suspendidos o revocados provisionalmente.

- (1) Alterar los arreglos y la planificación del viaje sin permiso durante el viaje, lo que perjudica seriamente los derechos e intereses de los turistas;
- (2) Negarse a cumplir el contrato;
- (3) Encargar a otra agencia de viajes la ejecución del contrato de paquete turístico sin obtener el permiso escrito de los turistas.

Artículo 101. Si la agencia de viajes infrinje esta ley, organiza a los turistas para que visiten o participen en proyectos o actividades que violan las leyes, las disposiciones legales y la moral social chinas, el departamento encargado del turismo le exigirá que remedie la situación y suspenda las actividades para su rectificación, confiscará sus ganancias ilícitas e impondrá una multa de 20.000 a 200.000 RMB; cuando las circunstancias sean graves, se podrá revocar la licencia comercial de la agencia de viajes; en cuanto al responsable directo y a otras personas directamente responsables, se les impondrán multas de 2.000 a 20.000 RMB, y los certificados de guía turístico y de guía de viajes podrán ser suspendidos o revocados provisionalmente.

Artículo 102. El departamento encargado del turismo exigirá a cualquiera que preste servicios de guía turístico y de guía de viajes sin el certificado correspondiente que tome medidas correctivas, le confiscará sus ganancias ilícitas e impondrá una multa de 1.000 a 10.000 RMB al mismo antes de notificarlo públicamente.

El departamento encargado del turismo ordenará a cualquier guía turístico y guía de viajes que infrinja las disposiciones de esta ley, que contrate a empresas privadas para que tomen medidas correctivas, confisque sus ganancias ilícitas e imponga una multa de 1.000 a 10.000 RMB al mismo, y que suspenda o revoque provisionalmente sus certificados de guía turístico y de guía de viajes.

El departamento encargado del turismo exigirá a cualquier guía turístico y guía de viajes que infrinja las disposiciones de esta ley y pida propinas a los turistas que devuelvan el dinero a los turistas, y les impondrá multas de 1.000 a 10.000 RMB; cuando las circunstancias sean graves, los certificados de guía turístico y de guía de viajes podrán ser suspendidos o revocados provisionalmente.

Artículo 103. Cualquier guía turístico o guía de viajes cuyo certificado haya sido revocado de conformidad con las disposiciones de la presente ley o el personal directivo pertinente de una agencia de viajes cuya licencia comercial de agencia de viajes haya sido revocada y que haya sido multada no podrá volver a solicitar el certificado de guía turístico ni el de guía de viajes ni participar en negocios de agencias de viajes dentro de un plazo de tres años a partir de la fecha de la sanción.

Artículo 104. La administración de industria y el comercio impondrá una multa a los operadores turísticos que infrinjan las disposiciones aquí establecidas o acepten o den sobornos de conformidad con las leyes y reglamentos pertinentes; cuando

las circunstancias sean graves, el departamento encargado del turismo revocará la licencia comercial de la agencia de viajes.

Artículo 105. En el caso de los lugares de interés turístico que no cumplan los requisitos para recibir turistas establecidos en esta ley, pero que a pesar de ello reciban turistas, las autoridades de los lugares de interés turístico exigirán a los mismos que suspendan la actividad para su rectificación hasta que cumplan con los requisitos exigidos, y les impondrán multas de 20.000 a 200.000 RMB.

Si el lugar de interés turístico no informa de la situación al gobierno popular local ni hace un anuncio público de conformidad con esta ley ni toma medidas para guiar y desviar a los turistas cuando es probable que el número de turistas alcance su capacidad máxima, o si el número de turistas en el lugar ha excedido su capacidad máxima, la autoridad del lugar le ordenará que remedie la situación. Cuando la circunstancia sea grave, podrá ordenarse al lugar de interés turístico en cuestión que suspenda su actividad durante un período de uno a seis meses para rectificación.

Artículo 106. En el caso de que un lugar de interés turístico infrinja las disposiciones de esta ley y aumente el precio de las entradas o de los servicios que se cobran por separado sin autorización o realice otras actividades ilícitas relacionadas con el precio, será sancionado por las autoridades competentes de conformidad con las leyes y reglamentos pertinentes.

Artículo 107. En el caso de que un operador turístico infrinja las leyes, reglamentos o estándares nacionales e industriales sobre la gestión de las medidas de seguridad y la seguridad contra incendios, será sancionado por las autoridades competentes de acuerdo con las leyes y reglamentos pertinentes.

Artículo 108. Para los operadores y profesionales del turismo que violen las disposiciones de esta ley, las autoridades turísticas

o los departamentos pertinentes registrarán dichas violaciones en sus historiales de crédito y harán públicas esas violaciones.

Artículo 109. El personal de las autoridades de turismo o de los departamentos pertinentes que abusen de sus poderes, descuiden sus deberes y hagan gala de favoritismo, pero que no lleguen a cometer un delito en el ejercicio de sus responsabilidades de supervisión y gestión, serán castigados de acuerdo con la ley.

Artículo 110. En caso de que se violen las disposiciones de esta ley, lo cual constituye un delito, se determinarán las responsabilidades penales de conformidad con la ley.

Capítulo X. Disposiciones adicionales

Artículo 111. Los términos utilizados en esta ley se definen de la siguiente manera:

- (1) Por operador turístico se entiende una agencia de viajes, un lugar de interés turístico y un operador que presta servicios de transporte, alojamiento, restauración, compras y ocio a los turistas.
- (2) Un lugar de interés turístico se refiere a un sitio o área que se utiliza para proporcionar servicios turísticos y tiene límites administrativos claramente definidos.
- (3) El contrato de paquete turístico se refiere a un contrato en el que la agencia de viajes organiza el viaje por adelantado, proporciona por sí misma o a través de su agente turístico dos o más servicios turísticos incluidos el transporte, el alojamiento, la restauración, las visitas turísticas, el guía turístico o el guía de viajes y los turistas efectúan un pago único de los gastos de viaje.

- (4) La agencia de viajes organizadora se refiere a una agencia de viajes que firma el contrato de paquete turístico con los turistas.
- (5) La agencia de viajes local se refiere a la agencia de viajes que acepta en encargo de la agencia organizadora para recibir a los turistas en el destino.
- (6) El agente turístico se refiere a la persona física o jurídica que ha firmado un contrato con una agencia de viajes, ayuda a la agencia en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de paquete turístico y presta los servicios pertinentes.

Artículo 112. Esta ley entrará en vigor el 1 de octubre de 2013.