

2. Evaluación.

La evaluación se llevará a cabo anualmente, junto con las correspondientes Memorias, así como la evaluación final a la conclusión de la vigencia del Plan; todo ello en el marco de un sistema de información integrado y único para toda la planificación regional.

Dicha evaluación se realizará mediante el análisis de los indicadores correspondientes a los distintos objetivos que cada programa comprende, determinando lo efectivamente ejecutado o desarrollado, en una evaluación de proceso que permita reconducir efectos no deseados y mejorar aspectos del Plan, que se convierta en un instrumento dinámico para la planificación.

Un especial énfasis en la evaluación, en el conocimiento del cumplimiento de los objetivos del Plan por parte de los organismos colaboradores y la percepción que los usuarios tienen acerca de nuestras actuaciones, serán pilares fundamentales a la hora de analizar el cumplimiento e impacto de los Planes Sectoriales.

En todo caso, la evaluación estará sometida a la actividad de conocimiento, informe y seguimiento por parte de los distintos órganos colegiados, de ámbito general o sectorial, ya existentes y que tienen atribuidas estas funciones, o por aquéllos otros específicos que puedan ser constituidos para este particular cometido.

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

DECRETO 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes, que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León.

La Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de Turismo de Castilla y León («B.O.C. y L.» n.º 249, de 29 de diciembre) establece, en su artículo 29, el concepto de agencia de viaje, y remite a desarrolló reglamentario la prescripción de las posibles clasificaciones, así como de los requisitos exigibles a este tipo de empresas turísticas, entre los que se encontrará necesariamente la constitución y mantenimiento de instrumentos de garantía para proteger a los usuarios turísticos.

En cumplimiento de este precepto, se procede a dictar un reglamento regulador de las agencias de viaje, que deroga y sustituye al aprobado por el Decreto 61/1990, de 19 de abril («B.O.C. y L.» n.º 79, de 25 de abril), y que tiene como finalidad acomodar la reglamentación de las agencias de viaje a las actuales circunstancias, tanto de carácter legal, como de tipo comercial o empresarial.

En el presente Decreto se recogen modificaciones impuestas por la necesidad de adaptación a la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados. Así, desaparece la definición y regulación propias de los viajes combinados que contenía el Decreto anterior, remitiéndose en este aspecto a lo dispuesto por la ley estatal. En cambio se regula el supuesto, incluido antes en el concepto reglamentario y no cubierto por la definición legal, de organización y venta conjunta y a precio global de dos o más servicios turísticos, cuando la prestación de los mismos no sobrepase las veinticuatro horas ni incluya una noche de estancia.

Además de los cambios derivados de la Ley de Viajes Combinados, otras disposiciones han venido a exigir la adecuación de determinados aspectos de la reglamentación hasta ahora vigente, tales como la concreción de los efectos del silencio administrativo en los procedimientos de autorización de establecimientos y sucursales, la afección de la fianza no sólo a sentencia judicial firme sino también a laudo arbitral firme o el tratamiento diferenciado de las agencias de viajes de la Unión Europea.

Asimismo se ha pretendido conciliar la regulación con la situación presente y las tendencias de evolución del sector, y en especial con las novedades originadas por la aplicación de nuevas tecnologías de la comunicación. En este sentido, se abre la posibilidad de la existencia de agencias de viaje de venta a distancia, a las que no se exige disponer de establecimiento abierto al público –sin perjuicio del cumplimiento del resto de las obligaciones y requisitos–, al tiempo que se permite a todas las

agencias de viaje realizar sus funciones de intermediación turística a través de procedimientos de venta a distancia, con garantía, en todo caso, de los derechos de los usuarios.

Destacar, por último, las variaciones que se introducen en relación con un asunto capital en la configuración del régimen jurídico de las agencias de viajes, como es el de la fianza. Por una parte, se suprime la posibilidad de constituir fianzas colectivas, instrumento que tiene en la práctica muy poca o nula virtualidad, como lo demuestra el hecho de que no haya sido utilizado nunca. Por otra parte, y en relación con la cobertura de la fianza, se abandona el anterior sistema de incrementos lineales de la cuantía por cada nueva sucursal abierta, para pasar a otro de proporcionalidad decreciente a partir de un determinado número de ellas. Se considera que el nuevo sistema es más beneficioso para las empresas, al hacer menos gravosa la creación de nuevas sucursales y facilitar, por tanto, el crecimiento y la expansión de las agencias de viajes.

En el procedimiento de elaboración del Decreto se ha oído al Consejo de Turismo de Castilla y León y a las entidades representativas de derechos e intereses legítimos afectadas por el mismo.

En consecuencia, oído el Consejo de Estado, a propuesta del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, y previa deliberación de la Junta de Castilla y León en su reunión del día 25 de enero de 2001

DISPONGO:

Artículo único.– Se aprueba el adjunto Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunidad de Castilla y León.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las Agencias de Viajes con título-licencia en vigor deberán adaptarse, en su caso, a los requisitos y prescripciones que se contienen en el presente Reglamento, en el plazo máximo de seis meses, contados a partir de la entrada en vigor de este Decreto. Transcurrido el plazo indicado sin que se hubiera producido la oportuna adaptación, se requerirá a la Agencia de Viajes para que se realicen las adaptaciones necesarias en el plazo que se establezca, que no será superior a tres meses. De no ser atendido el requerimiento, se revocará de oficio el título-licencia.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Decreto 61/1990, de 19 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes, el Decreto 85/1993, de 15 de abril, por el que se prorroga el plazo establecido en las Disposiciones Transitorias Primera y Segunda del Decreto anterior, el artículo 2.º 1.º h) del Decreto 97/1992, de 4 de junio, por el que se regula la profesión de Director de Establecimiento de Empresas Turísticas de la Comunidad de Castilla y León, y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.– Se faculta al Consejero de Industria, Comercio y Turismo para dictar las disposiciones oportunas para el desarrollo y ejecución de lo previsto en este Decreto.

Segundo.– El presente Decreto entrará en vigor el 20 de febrero de 2001.

Valladolid,

*El Presidente de la Junta
de Castilla y León,*

Fdo.: JUAN JOSÉ LUCAS GIMÉNEZ

*El Consejero de Industria,
Comercio y Turismo,*

Fdo.: JOSÉ JUAN PÉREZ-TABERNERO POBLACIÓN

REGLAMENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

CAPÍTULO I

Concepto, actividad y clasificación

Artículo 1.– *Concepto y denominación.*

1.– Son Agencias de Viajes las empresas que, en posesión del título-licencia correspondiente, se dedican profesional y comercialmente en

exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y/u organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la presentación de los mismos.

2.- La condición legal y la denominación de Agencia de Viajes queda reservada exclusivamente a las empresas a que se refiere el apartado anterior. Los términos «viaje» o «viajes» sólo podrán utilizarse como todo o parte del título o subtítulo que rotule sus actividades por quienes tengan la condición legal de Agencia de viajes, de acuerdo con el presente Reglamento.

Artículo 2.- Objeto y fines.

1.- Son objeto o fines propios de las Agencias de Viajes los siguientes:

- a) La mediación en la venta de billetes o reserva de plazas en toda clase de medios de transporte, así como en la reserva de alojamiento y otros servicios que presten las empresas turísticas.
- b) La organización y venta de viajes combinados, de acuerdo con la legislación que los regule.
- c) La organización y venta conjunta y a un precio global de dos o más servicios turísticos, cuando la prestación de los mismos no sobrepase las veinticuatro horas, ni incluya una noche de estancia.
- d) La actuación como representante de otras Agencias nacionales o extranjeras para la prestación, en su nombre y a la clientela de éstas, de cualquiera de los servicios enumerados en el presente artículo.

2.- Además de las actividades anteriormente enumeradas, las Agencias de Viajes podrán prestar a sus clientes, en la forma señalada por la legislación vigente, los siguientes servicios:

- a) Información y difusión turística.
- b) Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viaje.
- c) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
- d) Formalización de pólizas de seguro de asistencia en viaje.
- e) Alquiler de vehículos con o sin conductor.
- f) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas para espectáculos, museos, monumentos y análogos.
- g) Alquiler de útiles y de equipos destinados a la práctica de actividades turísticas.
- h) Fletar aeronaves, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.
- i) Prestación de cualesquiera otros servicios turísticos que complementen los enumerados en el presente artículo.

3.- La contratación de las Agencias de Viajes con las empresas de alojamiento turístico, transportistas y prestadoras de servicios turísticos de todo tipo se ajustará a la legislación específica en cada caso.

4.- En las visitas colectivas organizadas por las Agencias de Viajes será necesaria la asistencia de guías profesionales, en los términos que dispone la normativa vigente.

Artículo 3.- Reserva de actividad. Excepciones.

1.- El ejercicio de las actividades a que se refiere el apartado 1 del artículo anterior estará reservado exclusivamente a las Agencias de Viajes, sin perjuicio de la facultad conferida por la legislación vigente a transportistas, empresas de alojamiento turístico y otras empresas turísticas para contratar directamente con los clientes la presentación de sus propios servicios.

2.- No obstante lo establecido en el párrafo anterior, podrán organizarse directamente viajes por personas jurídicas en los casos en que concurren todos y cada uno de los requisitos siguientes:

- a) Que la organización de los viajes se efectúe sin ánimo de lucro.
- b) Que no se realicen bajo la modalidad de viajes combinados.
- c) Que vayan dirigidos única y exclusivamente a sus miembros y no al público en general.
- d) Que no utilicen medios publicitarios para su promoción.
- e) Que se realicen de forma ocasional y esporádica.
- f) Que se organicen sin apoyo de personal específico para la organización de tales viajes.

3.- Excepcionalmente, la Dirección General de Turismo podrá autorizar a determinados organismos públicos la organización y promoción de viajes sin ánimo de lucro, en función de acuerdos o de su participación en organismos internacionales que exijan esta condición.

4.- La realización o publicidad por cualquier medio de difusión, de las actividades mercantiles propias de las Agencias de Viajes, sin estar en posesión del correspondiente título-licencia, será considerada intrusismo profesional y podrá ser sancionada de acuerdo con lo establecido en la Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.

Artículo 4.- Clasificación.

Las Agencias de Viajes se clasifican en tres grupos:

- a) Mayoristas: Son aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios y viajes combinados para su venta a través de las Agencias Minoristas o Mayoristas-minoristas, no pudiendo ofrecer en venta sus productos directamente al usuario o consumidor.
- b) Minoristas: Son aquellas que, o bien comercializan el producto de las Agencias Mayoristas, vendiéndolo directamente al usuario o consumidor, o bien proyectan, elaboran, organizan y/o venden toda clase de servicios y viajes combinados directamente al usuario, no pudiendo vender sus productos a través de otras Agencias.
- c) Mayoristas-minoristas: Son aquellas que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

CAPÍTULO II

Obtención y revocación del título-licencia. Autorización de Sucursales

Artículo 5.- Solicitud y documentación.

1.- El otorgamiento del título-licencia de Agencias de Viajes requerirá solicitud previa del interesado. La solicitud, dirigida al Director General de Turismo, se presentará en el registro de dicha Dirección General, en el de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, en el de sus Servicios Territoriales o por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La solicitud expresará el grupo para el que se solicita el título-licencia, así como el número de establecimiento que se pretende abrir.

2.- Junto a la solicitud deberá acompañarse la siguiente documentación:

- a) Documentación acreditativa de la personalidad del solicitante.
 - Si se trata de empresario individual: fotocopia compulsada del Documento Nacional de Identidad, o del pasaporte y el Número de Identificación Fiscal.
 - Si la empresa adopta forma societaria, se aportará copia legalizada de la escritura de constitución y de los estatutos sociales, documento acreditativo de inscripción en el Registro Mercantil, Código de Identificación Fiscal, así como acreditación de la representación de la persona que actúa en nombre de la sociedad.
- b) Indicación del domicilio que corresponda a efectos de notificación.
- c) Certificación expedida por la Oficina Española de Patentes y Marcas, que acredite haberse solicitado el nombre comercial y rótulo de establecimiento correspondiente a la denominación que pretenda adoptar la Agencia, e informe previo de antecedentes registrales expedido por el mismo Organismo.
- d) Póliza de seguro, que habrá de cubrir los tres bloques de responsabilidad siguientes:
 - La responsabilidad civil de la explotación del negocio.
 - La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria.
 - La responsabilidad por daños patrimoniales primarios.
 Estas coberturas deberán incluir toda clase de siniestros: daños corporales, daños materiales y los perjuicios económicos causados. La póliza habrá de cubrir una cuantía mínima de 25.000.000 de pesetas (150.253,03 euros), para cada uno de los bloques de responsabilidad. La Agencia queda obligada al mantenimiento en permanente vigencia de la citada póliza.
- e) Documento acreditativo de disponibilidad por el solicitante de los locales abiertos al público.
- f) Documento acreditativo de la constitución de fianza en la forma y cuantía previstas en este Reglamento.

Artículo 6.- Resolución de la solicitud.

1.- Las solicitudes serán resueltas, motivadamente, por el Director General de Turismo.

2.- La resolución se publicará en el «Boletín Oficial de Castilla y León», a los solos efectos de publicidad.

3.- La resolución por la que se concede el título-licencia habrá de indicar el grupo al que pertenece la Agencia y su código de identificación.

4.- La resolución deberá notificarse en el plazo máximo de dos meses. Transcurrido dicho plazo sin haberse notificado la resolución, el interesado podrá entender estimada la solicitud. En estos supuestos el órgano competente para resolver comunicará al interesado el código de identificación correspondiente, en el plazo de diez días contados desde la fecha en que se produjo el otorgamiento tácito del título-licencia por silencio administrativo positivo.

Artículo 7.- Inscripción en el Registro.

Una vez concedido el título-licencia, se procederá a inscribir de oficio a la Agencia autorizada en el Registro de Empresas, Actividades y Profesiones Turísticas.

Artículo 8.- Obligaciones posteriores a la autorización.

Otorgado el título-licencia, la Agencia habrá de realizar las siguientes actuaciones en los plazos que se indican, computados a partir de la fecha de notificación al interesado de la resolución de otorgamiento.

- Antes de iniciar sus actividades, dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones vigentes en materia de Hojas de Reclamaciones y Libro de Inspección.
- En el plazo de un mes, presentar copia del alta en el Impuesto de Actividades Económicas en el epígrafe que corresponda.
- En el plazo de un año, presentar documentación acreditativa de la concesión por la Oficina Española de Patentes y Marcas del nombre comercial y del rótulo del establecimiento.

Si en el plazo indicado no hubiera recaído resolución, deberá presentarse certificación expedida por la Oficina Española de Patentes y Marcas, acreditativa de la situación del expediente. La presentación de esta certificación prorrogará por períodos anuales el plazo señalado en el párrafo anterior.

Si el nombre comercial y rótulo del establecimiento no fuera concedido por la Oficina Española de Patentes y Marcas, en el plazo de un mes a contar desde que la denegación sea firme deberá solicitarse de la Dirección General de Turismo, a través del correspondiente Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo, el cambio de denominación de la Agencia y presentar la documentación exigida en el presente artículo en relación con la nueva denominación.

A partir de la presentación de la documentación citada en el párrafo anterior empezarán a contar nuevamente los plazos señalados en el presente artículo.

Artículo 9.- Comunicación y autorización de modificaciones.

1.- En el caso de sociedades mercantiles, cualquier modificación de los estatutos sociales en sus aspectos sustantivos, designación o sustitución de representantes de la Sociedad, modificación de capital social, cambio de denominación o domicilio, deberá ser comunicada a la Dirección General de Turismo, a través del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo correspondiente, en el plazo de un mes de haberse producido, junto con la oportuna documentación acreditativa.

2.- En todo caso la apertura o cambio de locales deberá ser autorizada por la Dirección General de Turismo.

Artículo 10.- Utilización de marcas comerciales.

1.- En el caso de que las Agencias deseen utilizar en el desarrollo de sus actividades una o varias marcas comerciales diferentes de su nombre, deberán comunicarlo previamente a la Dirección General de Turismo, a través del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo correspondiente, acompañando la pertinente certificación registral, expedida por la Oficina Española de Patentes y Marcas.

2.- En todo caso, las marcas comerciales no podrán utilizarse aisladamente, sino que deberán ir acompañadas del nombre de la Agencia y su código de identificación.

Artículo 11.- Apertura de sucursales.

1.- Cuando una Agencia de Viajes desee abrir establecimientos deberá solicitar, para cada uno, la oportuna autorización del Director General

de Turismo, a través del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo correspondiente. A la solicitud se acompañarán la documentación exigida en el apartado e) del artículo 5.2. del presente Reglamento.

2.- Deberá acreditarse, asimismo, en los casos en que fuera necesario, haber incrementado en la cantidad que corresponda la fianza prevista en el presente Reglamento.

3.- El plazo de resolución y los efectos de la falta de resolución expresa serán los establecidos en el artículo 6.2.

4.- La autorización de sucursales podrá incluir, en su caso, la de dependencias auxiliares, entendiéndose por tales aquellas accesorias del establecimiento, que tendrán únicamente por objeto informar a contingentes particulares de usuarios.

5.- Las agencias de viajes con clientes en los establecimientos de alojamiento turístico podrán tener personal propio o de sus representadas, para la atención de sus clientes y comercialización de sus servicios turísticos.

Artículo 12.- Revocación del título-licencia y de autorización de sucursales.

1.- La revocación del título-licencia de Agencia de Viajes y de la autorización de sucursales se hará mediante resolución motivada, previa tramitación del correspondiente expediente, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

2.- Serán causas de revocación del título-licencia de Agencias de Viajes, además de la propia solicitud del titular de la misma, las siguientes:

- Todas las previstas en el Ordenamiento Jurídico español para la extinción de sociedades mercantiles.
- No mantener vigente la fianza o, en su caso, no reponerla, en la cuantía señalada en el artículo 17 y en los plazos previstos en esta Disposición.
- No mantener vigente la póliza de seguro prevista en el artículo 5.2.d) del presente Reglamento.
- La inactividad probada de la Agencia durante seis meses continuados sin causa justificada.

3.- Serán causas de revocación de la autorización de sucursales, además de la solicitud del titular de la Agencia, las siguientes:

- La inactividad probada de la sucursal correspondiente durante seis meses continuados sin causa justificada.
- No mantener la fianza en la cuantía requerida para cubrir el número de establecimientos autorizados. En este caso se procederá a la revocación de autorizaciones en orden inverso a su concesión, salvo que el titular de la Agencia indique expresamente las sucursales a que deberá afectar la revocación.

CAPÍTULO III

Agencias de Viajes extranjeras y de otras Comunidades Autónomas*Artículo 13.- Ejercicio de la actividad.*

1.- Las Agencias de Viajes autorizadas como tales en países extranjeros o en otras Comunidades Autónomas del Estado Español podrán:

- Encomendar su representación con carácter permanente o para actos concretos a una o más Agencias de Viajes de la Comunidad Autónoma de Castilla y León. Cuando la representación sea otorgada con carácter permanente a una Agencia de Viajes de Castilla y León, ésta viene obligada a acreditarlo ante la Consejería de Industria, Comercio y Turismo.
- Establecer sucursales en la Comunidad de Castilla y León.

2.- La autorización de apertura de sucursales de Agencias de Viajes extranjeras y de otras Comunidades Autónomas requerirá solicitud previa del interesado, a la que acompañará, además de la documentación señalada en las letras d), e) y f) del artículo 5.2, certificación de la Administración competente del país o Comunidad Autónoma de origen acreditativa de la existencia legal de la Agencia de Viajes. En el caso de Agencias de Viajes extranjeras, la certificación deberá estar visada por la representación diplomática o consular española en el país en que esté domiciliada.

3.- Para el otorgamiento de dicha autorización se seguirá el procedimiento establecido en los artículos 5 a 7 de este Reglamento.

Artículo 14.- Cumplimiento de requisitos.

Las sucursales en Castilla y León de Agencias de Viajes extranjeras y de otras Comunidades Autónomas deberán cumplir las normas, requisitos y prescripciones de este Reglamento que les sean de aplicación.

CAPÍTULO IV

Fianzas*Artículo 15.- Obligatoriedad de la fianza.*

Las Agencias de Viajes están obligadas a constituir y mantener en permanente vigencia ante la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León una fianza para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios al usuario o consumidor final y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra.

Artículo 16.- Formas de constitución y cuantía.

1.- La fianza se constituirá mediante ingreso en la Caja General de Depósitos de la Tesorería General de la Comunidad de Castilla y León o en las Cajas de las Secciones de Tesorería de los Servicios Territoriales de Economía y Hacienda, o mediante aval bancario, póliza de caución, títulos de emisión pública, o cualquier otro medio válido en derecho que se estime suficiente, a disposición de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, que garanticen las cuantías que en cada caso correspondan.

2.- La fianza cubrirá, al menos, las cuantías siguientes:

- a) Minoristas: 10.000.000 de pesetas (60.101,21 euros).
- b) Mayoristas: 20.000.000 de pesetas (120.202,42 euros).
- c) Mayoristas-minoristas: 30.000.000 de pesetas (180.303,63 euros).

Artículo 17.- Cobertura, afectación y cancelación de las fianzas.

1.- Las cuantías señaladas para cada tipo de fianza en el artículo anterior cubrirán la apertura de seis establecimientos. Por cada nuevo establecimiento que sobrepase la cifra anterior se habrá de incrementar la fianza de acuerdo con la siguiente escala:

- a) Entre 7 y 20 sucursales: 2.000.000 de pesetas (12.020,24 euros) por cada nueva sucursal.
- b) Entre 21 y 50 sucursales: 1.500.000 de pesetas (9.015,18 euros) por cada nueva sucursal.
- c) De 50 sucursales en adelante 1.000.000 de pesetas (6.010,12 euros) por cada nueva sucursal.

2.- La fianza quedará afecta a resolución firme en vía judicial o a laudo arbitral firme, dictado por las Juntas Arbitrales de Consumo, declaratorias de las responsabilidades económicas de las Agencias de Viajes que se deriven de la prestación de servicios a los usuarios o consumidores finales, y por acciones ejercitadas por éstos.

3.- La fianza no podrá ser cancelada durante la tramitación de un expediente de baja de licencia, por revocación o renuncia, ni hasta después de transcurrido un año desde que la resolución del correspondiente expediente sea firme.

4.- Caso de ejecutarse la fianza, la Agencia afectada vendrá obligada a reponerla en el plazo de treinta días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

CAPÍTULO V

Ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes*Artículo 18.- Requisitos de los locales.*

Los locales destinados a Agencias de Viajes estarán debidamente diferenciados e independizados de los espacios y áreas colindantes, en las que puedan realizarse otras actividades mercantiles, y serán de libre acceso al público. En todo caso deberán estar debidamente identificadas mediante un rótulo donde conste claramente el nombre de la Agencia, grupo a que pertenece y su código de identificación.

Artículo 19.- Identificación y publicidad.

1.- En toda la propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por una Agencia de Viajes, cualquiera que sea el

medio empleado, se indicará su Código de Identificación, el nombre comercial y, en su caso, el de la marca o marcas comerciales registradas, así como su dirección.

2.- Los folletos y programas editados por las Agencias de Viajes se ajustarán a lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Artículo 20.- Viajes combinados.

La oferta, contratación y realización de viajes combinados se ajustará a lo establecido en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados o a las disposiciones que la sustituyan.

Artículo 21.- Información sobre servicios a contratar.

Las Agencias de Viajes informarán en todo caso con carácter previo a la contratación de las características concretas de los servicios de que se trate. Dicha información se entregará por escrito en los supuestos en que el objeto del contrato se incluya dentro de los señalados en el artículo 2.1.c).

Artículo 22.- Precio de los servicios. Depósito.

1.- Al contratar con sus clientes, las Agencias deberán informarles previamente del coste de los servicios a prestar, sobre el cual podrán exigir un depósito, contra el que deberán entregar recibo o documento justificante, en el que consten las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos.

Asimismo las Agencias deberán informar por escrito de las cláusulas de anulación aplicables en caso de desistimiento.

2.- En los contratos de servicios sueltos, entendiendo por tales aquellos que tienen entidad propia aisladamente considerados, las Agencias no podrán percibir de sus clientes más que el precio que corresponda a tales servicios, al que podrán añadir, previa comunicación al solicitante, el importe de los gastos de gestión derivados de la operación y los honorarios profesionales correspondientes, que deberán estar expuestos en lugar bien visible.

Artículo 23.- Entrega de documentación.

1.- En el momento de perfección del contrato la Agencia de Viajes deberá entregar al usuario o consumidor los títulos, bonos y demás documentos necesarios correspondientes a los servicios encargados.

2.- En el caso de los servicios a que se refiere el artículo 2.1.c), se entregará además factura en la que se expresará el precio global de los mismos y, en su caso, una clara referencia a la oferta de que se trate.

3.- En el caso de servicios sueltos, la factura sólo será necesaria si, al precio del servicio especificado en el título o documento correspondiente, se ha añadido algún otro importe por gastos de gestión u honorarios profesionales.

Artículo 24.- Desistimiento de servicios.

En todo momento el usuario puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total, como del depósito previsto en el artículo 23, pero deberá indemnizar a la Agencia en los casos y cuantías que a continuación se indican:

- a) En el caso de servicios sueltos, abonará los gastos de gestión, así como los de anulación debidamente justificados, si los hubiere.
- b) En el caso de los servicios a que se refiere el artículo 2.1.c), abonará los gastos de gestión y los de anulación, si los hubiere, y además un porcentaje del importe total de los servicios: 5 por ciento, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha prevista para la prestación; el 15 por ciento, entre los días tres y diez; el 25 por ciento, dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores. En el supuesto de producirse el desistimiento en la misma hora prevista para la prestación del servicio, no se tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.
- c) En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito el usuario abonará únicamente los gastos de gestión y los de anulación debidamente justificados.

Artículo 25.- Obligación de prestación de los servicios.

1.- Las Agencias de Viajes están obligadas a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características estipuladas.

2.- Sólo eximirá de esta obligación la fuerza mayor, el caso fortuito o la causa suficiente debidamente justificada.

Se considerará causa suficiente los supuestos en que las Agencias, a pesar de actuar con la previsión y diligencias debidas, no pueden facilitar los servicios contratados por razones que no les sean imputables.

Artículo 26.- Imposibilidad de prestación de los servicios.

1.- Si existiera imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, la Agencia ofrecerá al usuario la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado, o su sustitución por otro de similares características en cuanto a categoría y calidad. Si como consecuencia de esta sustitución el servicio resulta de inferior categoría o calidad, la Agencia deberá reembolsar la diferencia.

2.- Si la imposibilidad se produjera antes del inicio del viaje, impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso del total de lo abonado, salvo los posibles gastos, que bajo esta condición, se hubieran pactado. Si sobreviniera después de iniciado el viaje, la Agencia estará obligada a proporcionar a su cliente, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente correspondan.

CAPÍTULO VI

Venta a distancia

Artículo 27.- Actividades de venta a distancia.

Las Agencias de Viajes Minoristas y Mayoristas-minoristas podrán realizar sus funciones de intermediación, venta de servicios y productos turísticos por cualquier procedimiento de venta a distancia, de conformidad con la legislación vigente.

Artículo 28.- Agencias de viajes de venta a distancia.

1.- Podrán crearse Agencias de Viajes cuyo objeto exclusivo sea la realización de las actividades contempladas en el artículo 2 a través de medios telemáticos o de comunicación a distancia de cualquier naturaleza.

Estas Agencias no están obligadas a disponer de establecimientos abiertos al público, si bien deberán cumplir, en todo caso, el resto de los requisitos y condiciones establecidos en el presente Reglamento, en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista y demás normativa aplicable a la contratación telefónica o electrónica.

2.- Las Agencias de viajes cuya actividad exclusiva sea la venta a distancia deberán obtener, con carácter previo a la iniciación de su funcionamiento, la correspondiente autorización de la Dirección General de Turismo, y se inscribirán en un apartado diferenciado de las otras Agencias en el Registro de Empresas, Actividades y Profesiones Turísticas.

Artículo 29.- Garantías en la venta a distancia.

1.- En todos los casos de venta a distancia, ya sea en la publicidad, en las ofertas de venta, en la contratación o en la facturación deberá quedar constancia en soporte físico de los siguientes datos:

- a) Nombre del titular de la Agencia.
- b) Nombre comercial y código de identificación de la Agencia y, en su caso, marca comercial registrada.
- c) Domicilio completo de la Agencia.
- d) Características detalladas del producto o servicio turístico.
- e) Precio detallado, y en su caso coste de la intermediación, así como sistema de pago, del que el cliente deberá tener comprobante en soporte físico.
- f) Cuantos aspectos generales y específicos hagan referencia a la contratación del producto o servicio turístico.

2.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 11.a) de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la defensa de los consumidores y usuarios de Castilla y León, la Consejería de Industria, Comercio y Turismo podrá requerir de oficio a la agencia de viajes anunciante de la venta a distancia para que aporte las pruebas relativas a la exactitud de los datos materiales contenidos en la publicidad, pudiendo ser considerados los datos de hecho como inexactos, cuando no se aporten los elementos de prueba o éstos se estimen insuficientes.

DECRETO 26/2001, de 25 de enero, por el que se regulan los Resguardos de Depósito en la prestación de servicios a los consumidores.

El artículo 3 de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León contempla entre los derechos básicos de los consumidores y usuarios la protección de sus legítimos intereses económicos y, en desarrollo del mismo, sus artículos 7.6 y 8.2 establecen la exigencia del resguardo de depósito como instrumento para la protección del consumidor o usuario en los supuestos en los que éste entrega o deposita un bien para que se efectúe sobre el mismo algún tipo de reparación o intervención.

El resguardo de depósito, como justificante del depósito del bien y del servicio solicitado o contratado, había sido objeto de regulación estatal de carácter sectorial para los servicios de reparación de aparatos de uso doméstico, los talleres de reparación de automóviles y los servicios de limpieza y teñido de artículos textiles, sintéticos y de piel. Su aplicación en dichos sectores ha demostrado la relevancia del resguardo de depósito para la efectiva protección de los consumidores y usuarios, previniendo situaciones de inferioridad o indefensión y facilitando la defensa de sus legítimos intereses económicos.

En base a este planteamiento, el presente Decreto pretende regular los resguardos de depósito como documentos informativos y justificativos de la entrega del bien y de las operaciones realizadas.

En la tramitación del procedimiento llevado a cabo para la aprobación del presente Decreto se ha dado audiencia al Consejo Castellano y Leonés de Consumidores y Usuarios y a los sectores afectados, habiendo emitido su informe preceptivo la Asesoría Jurídica de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo.

Este Decreto se dicta en el marco de las competencias de desarrollo normativo que la Comunidad de Castilla y León tiene atribuidas en materia de defensa de los consumidores y usuarios en el Estatuto de Autonomía de Castilla y León, reformado por Ley Orgánica 11/1994, de 24 de marzo, y Ley Orgánica 4/1999, de 8 de enero.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, oído el Consejo de Estado, y previa deliberación de la Junta de Castilla y León en su reunión del día 25 de enero de 2001

DISPONGO:

Artículo 1.º- Las empresas a quienes los consumidores y usuarios entreguen o depositen bienes u objetos para que realicen, bien por sí, bien a través de un tercero, una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención sobre los mismos entregarán al consumidor o usuario en el momento de su recepción un resguardo de depósito.

Artículo 2.º- El resguardo será redactado al menos en castellano y contendrá como mínimo los siguientes datos:

- a) Número de orden del resguardo.
- b) Nombre y apellidos, o denominación social, domicilio, número de identificación fiscal y teléfono de la empresa receptora del bien entregado por el consumidor.
- c) Nombre y apellidos del consumidor o usuario y su domicilio.
- d) Identificación y descripción del bien que se entrega o deposita para la prestación del servicio contratado.

Cualquier circunstancia que presente el bien y pueda afectar al resultado de la prestación o intervención solicitada deberá ser expresada claramente al describir el bien, como causa de posible declinación de responsabilidad.

El consumidor o usuario podrá pactar de mutuo acuerdo con la empresa receptora a efectos de indemnización para los supuestos de pérdida, extravío o deterioro una valoración o tasación del bien que se entrega o deposita, la cual se consignará en el resguardo.

- e) Descripción del servicio solicitado o contratado.

Cuando el servicio a prestar consista en una reparación se indicarán las presuntas averías o defectos observados.

- f) Precio del servicio solicitado o contratado y de los gastos suplementarios. El precio del servicio solicitado deberá consignarse siempre que pueda conocerse o determinarse su importe en el momento de la expedición del resguardo.