

# **DECRETO 119/1998, DE 6 DE OCTUBRE, POR EL QUE SE REGULA EL EJERCICIO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA.**

El artículo 148.1.18 de la Constitución Española y el artículo 7.1.17 del Estatuto de Autonomía atribuyen a la Comunidad Autónoma de Extremadura la plenitud de la función legislativa en materia de promoción y ordenación del turismo dentro de su ámbito territorial, funciones y servicios traspasados del Estado a la Comunidad Autónoma de Extremadura en esta materia por Real Decreto 2085/1983, de 1 de septiembre, actualmente atribuidas a la Consejería de Medio Ambiente, Urbanismo y Turismo a tenor de lo dispuesto en el Decreto 20/1995, de 21 de julio.

Las facultades que al respecto se confieren legitimaron el dictado de la Ley de Turismo, Ley 2/1997, de 20 de marzo, reguladora en su conjunto de la actividad turística de Extremadura, la cual pretende, entre otros objetivos, encaminar la corriente turística hacia los distintos lugares de la región, fomentando un movimiento de personas, tanto exterior como interior, que contribuya cultural y económicamente al beneficio de Extremadura.

La Directiva Comunitaria 90/314/CEE, de 13 de junio de 1990, de viajes combinados, vacaciones combinadas y de los circuitos combinados y su incorporación al Derecho Español por Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados obliga a la revisión del Decreto 82/1987, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Conforme con estos postulados, y considerando que la dimensión alcanzada por el sector turístico de nuestra Comunidad es de gran relevancia, se hace necesario la revisión del antiguo Decreto regulador de esta materia, a fin de proceder a una actualización de aspectos concretos, de acuerdo con las nuevas tendencias de la demanda.

En su virtud, oídas las entidades más representativas del sector y de acuerdo con el Consejo de Turismo, a propuesta del Consejero de Medio Ambiente, Urbanismo y Turismo y previo acuerdo del Consejo de Gobierno en su reunión de 6 de octubre de 1998,

DISPONGO:

## **CAPITULO I De la naturaleza, objeto y clasificación**

### **Artículo 1 Naturaleza**

1. Tienen la consideración de Agencias de Viajes las empresas que, en posesión del título-licencia correspondiente, y al corriente con las garantías establecidas en cada momento, se dedican profesional y comercialmente al ejercicio de mediación y/o de organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.

2. La condición legal y la denominación de Agencia de Viajes queda reservada exclusivamente a las personas a que se refiere el artículo anterior.

Los términos «viaje» o «viajes» y sus traducciones a otros idiomas, sólo podrán utilizarse por quienes tengan la condición legal de Agencia de Viajes, como todo o parte del título o subtítulo que rotule sus actividades.

## **Artículo 2 Objeto**

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 la reserva de servicios en las empresas turísticas y particularmente en los establecimientos de alojamiento turístico.
- **b)** La organización y venta de los denominados «viajes combinados», definidos en el artículo 2.1 de la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados o normativa que lo sustituya.
- **c)** La organización y venta de las llamadas «excursiones de un día», ofrecidas por la Agencia de Viajes o bien proyectadas a solicitud del cliente, a un precio global establecido y que no incluyan todos los elementos propios del viaje combinado.
- **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. El ejercicio de las actividades a que se refiere el párrafo anterior estará exclusivamente reservado a las Agencias de Viajes. Ello sin perjuicio de la facultad conferida por la legislación vigente a transportistas, hoteleros y otras empresas turísticas para contratar directamente con los clientes la prestación de sus propios servicios.

3. 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)** Difusión de material promocional y de información turística.
- **b)** Cambio de divisas, venta y cambio de cheques de viajeros.
- **c)** Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdidas o deterioro de equipajes, y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes.
- **d)** Alquiler de vehículos con o sin conductor.
- **e)** Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de todo tipo de espectáculos, museos y monumentos.
- **f)** Alquiler de útiles y de equipos destinados a la práctica del turismo deportivo.
- **g)** Flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.
- **h)** Prestación de cualesquiera otros servicios turísticos que complementen los enumerados en el presente artículo.

## **Artículo 3 Clasificación**

Las Agencias de Viajes se clasifican en tres grupos:

- - Mayoristas: Son aquéllas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios y viajes combinados para su ofrecimiento a las Agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente al usuario o consumidor.
- - Minoristas: Son aquéllas que, o bien comercializan el producto de las Agencias mayoristas con la venta directa al usuario o consumidor, o bien proyectan, elaboran, organizan y/o venden toda clase de servicios y viajes combinados turísticos directamente al usuario, no pudiendo ofrecer sus productos a otras Agencias.
- - Mayoristas-Minoristas: son aquéllas que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

## CAPITULO II

### Obtención y revocación del título-licencia. Autorización de sucursales

#### Artículo 4 Solicitud del título-licencia

1. El título-licencia de Agencias de Viajes será solicitado ante la Dirección General de Turismo de la Comunidad Autónoma de Extremadura, por aquellas Empresas cuyo domicilio o sede social radique en esta Comunidad.

En la solicitud se hará constar el grupo, de los previstos en el artículo anterior, para el que se solicita el título-licencia así como el número de establecimientos cuya apertura se pretende.

2. La concesión del correspondiente título-licencia por la Dirección General de Turismo, quedará supeditada a la presentación de la documentación acreditativa de los requisitos que a continuación se relacionan:

- **a)** Póliza de seguro para afianzar el normal desarrollo de su actividad que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad, que será directa o subsidiaria según se utilicen medios propios o no en la prestación del servicio.

Dicha póliza deberá cubrir los tres bloques de responsabilidad siguientes:

- - La responsabilidad civil de la explotación del negocio o del ejercicio de la actividad de Agencia de Viajes.
- - La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria.
- - La responsabilidad por daños patrimoniales primarios.

Estas coberturas incluyen toda clase de siniestros: daños corporales, daños materiales y los perjuicios económicos causados.

La póliza para cada bloque de responsabilidad habrá de cubrir una cuantía mínima de 25.000.000 pesetas. La Agencia queda obligada a mantener en permanente vigencia la citada póliza.

- **b)** Copia fehaciente de los contratos debidamente cumplimentados a nombre de la empresa, o títulos suficientes que prueben la disponibilidad de los locales u oficinas a favor de la persona física o jurídica que solicite el título-licencia.
- **c)** Documento acreditativo de la constitución de la fianza en la forma y cuantía prevenida en el presente Decreto.
- **d)** Designación de persona responsable al frente del establecimiento.
- **e)** Documentación, expedida por el Registro de la Propiedad Industrial, que acredite haber solicitado el nombre comercial y rótulo del establecimiento correspondiente a la denominación que la Agencia pretende adoptar.
- **f)** La acreditación de la personalidad física o jurídica del solicitante, la cual se formalizará del siguiente modo:
  - - Si se tratara de una persona física, fotocopia compulsada del DNI y del NIF o pasaporte para el caso de ser extranjero.
  - - Si se tratara de una persona jurídica, copia legalizada de la escritura de constitución de la sociedad y de sus estatutos, en la que conste la inscripción en el Registro mercantil, así como de los poderes de los solicitantes cuando éstos no se deduzcan claramente de la escritura, Documento Nacional de Identidad y Número de Identificación Fiscal o copia compulsada de los mismos. Asimismo, deberá acompañarse el Código de Identificación Fiscal.

En la escritura y Estatutos Sociales se deberá hacer constar de manera expresa que el objeto único y exclusivo de la empresa es el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes.

**3.** Una vez concedido el título-licencia, éste tendrá acceso al Registro de Empresas y Establecimientos turísticos, conforme a lo establecido en la Ley 2/1997, de 20 de marzo, de Turismo de Extremadura.

### **Artículo 5 De los locales**

Los locales deberán reunir las siguientes características:

- **1)** Estarán destinados única y exclusivamente al objeto y fines propios de las Agencias de Viajes y serán de libre acceso al público.
- **2)** Estarán independizados de los locales de negocio colindantes. Excepcionalmente se permitirá su instalación en grandes superficies, en cuyo caso estarán independizados físicamente del resto de la actividad de la Empresa.
- **3)** Deberán estar atendidos por personal propio de la Agencia de Viajes.
- **4)** En el exterior de los locales deberá figurar el rótulo, en el que deberá constar el nombre, grupo y el código de identificación de la Agencia de Viajes.
- **5)** Deberán cumplir lo dispuesto en la normativa reguladora de la accesibilidad y supresión de las barreras arquitectónicas.

### **Artículo 6 Autorización para el ejercicio de la actividad**

A la vista de la citada documentación la Dirección General de Turismo resolverá, en el plazo máximo de tres meses, la solicitud presentada, considerándose estimada la petición si no recae resolución expresa en el plazo indicado.

La resolución por la que se concede el título-licencia habrá de indicar el grupo al que se adscribe la Agencia y su Código de identificación conforme su regulación por la Orden de 22 de mayo de 1996, o normativa que la sustituya, sobre regulación del Código de identificación de las Agencias de Viajes.

Si la Resolución es denegatoria deberá ser motivada y podrá ser recurrida en los términos previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

### **Artículo 7 Actuaciones posteriores a la concesión del título-licencia**

Otorgado el título-licencia, y a partir de la fecha de concesión de la misma, la Agencia habrá de realizar las actuaciones que se indican:

- **a)** En el plazo de un mes iniciar las actividades y presentar copia del alta en el Impuesto de Actividades Económicas.
- **b)** Antes de iniciar sus actividades, dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones vigentes en materia de hojas de reclamaciones y libro de inspección.
- **c)** En el plazo de un año presentar documentación acreditativa de la concesión por el Registro de la Propiedad Industrial del nombre comercial y del rótulo del establecimiento.

Si en el plazo indicado en el párrafo anterior no hubiera recaído resolución, deberá presentar certificación expedida por el citado Registro de la Propiedad Industrial acreditativo de la situación del expediente.

La presentación de esta certificación prorrogará por períodos anuales el plazo señalado.

Si el nombre comercial y rótulo del establecimiento no fueran concedidos por el Registro de la Propiedad Industrial, en el plazo de un mes, a contar desde que la

denegación sea firme, deberá solicitar de la Dirección General de Turismo de la Comunidad Autónoma de Extremadura, 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.

- **d)** A partir de la fecha de vencimiento de la póliza de seguro y la fianza referidas en el presente Decreto, deberán presentar ante el órgano competente, en el plazo de 15 días hábiles, justificantes acreditativos de su renovación y/o vigencia.

### **Artículo 8 Modificación de la autorización**

**1.** Cualquier modificación de las condiciones necesarias para la obtención del título-licencia deberá ser comunicada a la Dirección General de Turismo, mediante la oportuna documentación acreditativa, antes de que transcurra el plazo de un mes desde que se produjo la modificación.

**2.** Las modificaciones efectuadas, así como la apertura, cambio de locales u oficinas, deberán ser autorizadas por la Dirección General de Turismo, previas inspecciones en su caso. Asimismo los cierres de sucursales, locales, oficinas y puntos de venta deberán ser comunicados previamente al órgano competente.

### **Artículo 9 Marca comercial**

En el caso de que las Agencias deseen utilizar en el desarrollo de sus actividades una marca comercial diferente de su nombre, deberán comunicarlo previamente a la Dirección General de Turismo acompañando la correspondiente certificación del Registro, y cuando se utilice ésta, deberá figurar en parte visible el código identificativo turístico y nombre de la Agencia de Viaje.

### **Artículo 10 Autorización de sucursales y comunicación de puntos de venta**

**1.** Cuando una Agencia desee abrir sucursales, además de los inicialmente habilitados, solicitará la previa autorización de la Dirección General de Turismo, para lo cual deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el apartado 2, letras b) y d) del artículo 4.

**2.** La Dirección General de Turismo podrá autorizar la actividad en locales u oficinas que no cumplan los requisitos del artículo 5 apartados 2 y 5, siempre que estén situados en edificios destinados en su conjunto a actividades comerciales, en vestíbulos de hoteles, en recintos feriales o en estaciones y terminales de servicios públicos de transporte terrestre o aéreo.

**3.** Las Agencias de Viajes podrán instalar puntos de venta en empresas, previa comunicación a la Dirección General de Turismo.

La finalidad de estos puntos de venta será el facilitar la contratación de servicios turísticos sólo al personal de la empresa dónde se hallen instalados.

A estos efectos, deberán presentar una autorización de éstas para instalarse en sus locales y estarán exentas de acreditar los requisitos establecidos en el artículo 5 y en el apartado 5 del presente artículo.

**4.** Aquellas 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.

**5.** De acuerdo con el número de establecimientos ya autorizados, deberá acreditarse, en su caso, haber incrementado, en la cantidad que corresponda, la fianza prevista en el

artículo 14 de este Decreto.

**6.** Sólo se admitirá el cierre por temporada de sucursales y puntos de venta en las empresas, previa comunicación al órgano competente y siempre con un mes de antelación a la fecha de cierre.

**7.** La Dirección General de Turismo deberá dictar resolución en el plazo máximo de tres meses, contados a partir de la fecha en que se haya completado correctamente la documentación correspondiente. Cuando no haya recaído resolución en el plazo mencionado en el punto anterior, se entenderá estimada.

### **Artículo 11 Revocación del título licencia y de las autorizaciones**

El Consejero de Medio Ambiente, Urbanismo y Turismo podrá revocar los títulos-licencias de las Agencias de Viajes mediante resolución motivada, así como las autorizaciones de sucursales delegaciones, de acuerdo con la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## **CAPITULO III**

### **Agencias de Viajes con sede fuera de la Comunidad Autónoma de Extremadura**

#### **Artículo 12 Agencias de Viajes extranjeras**

**1.** Las Agencias de Viajes extranjeras podrán:

- **a)** Encomendar su representación con carácter permanente o simplemente para actos concretos a una o más Agencias de Viajes de la Comunidad de Extremadura. Cuando la representación sea otorgada con carácter permanente a una Agencia de Viajes extremeña, ésta viene obligada a acreditarlo ante la Dirección General de Turismo de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- **b)** Contratar directamente plazas de alojamiento y otros servicios turísticos.
- **c)** Establecer una o varias delegaciones de acuerdo con lo dispuesto en los siguientes apartados, con el exclusivo objeto de atender a sus clientes en el extranjero.

**2.** Las delegaciones de Agencias de Viajes extranjeras precisarán autorización de la Dirección General de Turismo, previa solicitud de la Agencia interesada.

**3.** Las Agencias de Viajes extranjeras que deseen abrir una de las citadas delegaciones, además de someterse a la legislación que les afecte como empresa, deberán presentar la siguiente documentación:

- - Certificación acreditativa de la existencia legal de la Agencia de Viajes extranjera, visada por la representación diplomática o consular española en el país de la Agencia peticionaria.
- - Documento que acredite la disponibilidad del local de acuerdo con lo previsto en el artículo 4.2.b).
- - Resguardo acreditativo de la constitución de una fianza de 20.000.000 ptas. en las condiciones previstas en el artículo 14.
- - Póliza de seguro en los términos señalados en el artículo 4.2.a).

**4.** Las delegaciones en España de Agencias de Viajes extranjeras deberán cumplir las normas, requisitos y prescripciones del presente Reglamento que les sea de aplicación.

**5.** Estas facultades se entienden sin perjuicio de la aplicación de la normativa derivada de las obligaciones internacionales asumidas por España.

## **Artículo 13 Agencias de Viajes autorizadas por Estados Miembros de la Unión Europea y por otras Comunidades Autónomas**

Las Agencias de Viajes domiciliadas y autorizadas como tales por Estados Miembros de la Unión Europea podrán, al igual que las autorizadas por otras Comunidades Autónomas españolas, establecer sucursales en Extremadura para el ejercicio de su actividad, debiendo aportar para ello certificación acreditativa de su autorización en la administración de origen, así como toda aquella documentación que pruebe el cumplimiento de los requisitos exigidos en el artículo 4 de este Decreto para las Agencias de esta Comunidad.

### **CAPITULO IV De las fianzas**

#### **Artículo 14 De las fianzas**

1. Las Agencias de Viajes tendrán la obligación de constituir y mantener en plena vigencia una fianza para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato y de la prestación de sus servicios frente a los usuarios contratantes de los mismos y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en los supuestos de insolvencia o quiebra, conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 21/1995, de 6 de julio, Reguladora de los Viajes Combinados, o normativa que lo sustituya. La fianza, que se constituirá a disposición de la Comunidad Autónoma de Extremadura, podrá revestir dos formas:

- **a)** Fianza Individual: mediante ingreso en metálico, aval bancario, póliza de caución o títulos de emisión de deuda Pública debidamente depositadas en la «Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma de Extremadura» y formalizadas conforme a la normativa reguladora de dicha materia. Estas fianzas cubrirán las cuantías siguientes:
  - - Mayoristas: 20.000.000 de ptas.
  - - Minoristas: 10.000.000 de ptas.
  - - Mayoristas-Minoristas: 30.000.000 de ptas.
- **b)** Fianza colectiva: mediante la inclusión voluntaria de las Agencias de Viajes, a través de las Asociaciones legalmente constituidas, en un fondo solidario de garantía.

La cuantía de esta fianza colectiva será del 50% de la suma de las fianzas que las Agencias individualmente consideradas habrían de constituir de acuerdo con el primer párrafo de este apartado y su importe global no podrá ser inferior a 400.000.000 de pesetas por asociación de carácter nacional o regional.

Cualquier modificación de esta fianza colectiva deberá ser comunicada de inmediato a la Dirección General de Turismo.

Las formas de constituir esta fianza serán análogas a las señaladas para la fianza individual y estarán a disposición de la Dirección General de Turismo en razón de la sede social de las Agencias de Viajes incluidas en el Fondo de Garantía colectivo y en proporción al número y grupo de las mismas.

2. Estas cuantías cubrirán la apertura de seis establecimientos. Por cada nuevo establecimiento que sobrepase la cifra anterior se habrá de incrementar la fianza individual en la cantidad de 2.000.000 ptas. o la colectiva en la cantidad de 1.000.000 de ptas.

3. Caso de ejecutarse la fianza, la Agencia o Asociación afectada vendrá obligada a reponerla en el plazo de quince días hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

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

5. La fianza quedará afectada al cumplimiento de las obligaciones que deriven de:

- **a)** Resolución firme en vía judicial, declaratoria de responsabilidades económicas de las Agencias de Viajes derivadas de acción ejercitada única y exclusivamente por el consumidor o usuario final.
- **b)** Laudo dictado por las comisiones Arbitrales de Agencias de Viajes previstas en los artículos siguientes.

## **CAPITULO V**

### **De las Comisiones Arbitrales de Agencias de Viajes**

#### **Artículo 15 Arbitraje**

Para resolver las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios en sus relaciones con las Agencias de Viajes, la Comunidad Autónoma de Extremadura podrá establecer Comisiones Arbitrales destinadas a tal fin.

#### **Artículo 16 Comisión Arbitral**

Las Comisiones arbitrales de Agencias de Viajes estarán integradas por un Presidente y dos Vocales. El Presidente será un representante de la Administración Turística competente y los Vocales serán designados uno por las asociaciones de consumidores y otro por las Asociaciones o Agrupaciones empresariales del sector de Agencias de Viajes que territorialmente corresponda. Será designado como secretario un funcionario de la Administración Turística competente, que actuará con voz pero sin voto.

#### **Artículo 17 Sometimiento al sistema arbitral**

Desde el momento en que se constituyan las Comisiones Arbitrales, las Agencias de Viajes, de forma individual o colectivamente a través de las Asociaciones empresariales, podrán dirigir escritos a la Administración Turística competente, indicando su decisión de someterse voluntariamente a este régimen arbitral de solución de reclamaciones.

#### **Artículo 18 Aceptación arbitraje**

El compromiso arbitral voluntariamente asumido por las partes implica la aceptación expresa del arbitraje como marco exclusivo para la resolución de controversias que pudieran surgir entre las respectivas Agencias de Viajes y los usuarios o consumidores finales.

#### **Artículo 19 Resolución arbitral**

1. Las Comisiones Arbitrales de Agencias de Viajes resolverán las controversias según su leal saber y entender.

2. El laudo, una vez dictado, será firme y deberá ser cumplido en sus propios términos por ambas partes.

3. Del laudo dictado se dará copia escrita a ambas partes, firmada por el Presidente y los Vocales de la Comisión Arbitral.

## **Artículo 20 Procedimiento**

El procedimiento de actuación de las Comisiones Arbitrales de Agencias de Viajes no estará sometido a formalidades legales especiales y responderá a los principios de concreción, celeridad y eficacia. No obstante deberá garantizarse a las partes en controversia la posibilidad de ser oídas y presentar las pruebas que estimen oportunas.

## **CAPITULO VI**

### **Del ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes**

## **Artículo 21 Identificación comercial de las Agencias de Viajes**

En toda la propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por una Agencia de Viajes, cualquiera que sea el medio empleado en ésta, se indicará el Código de Identificación, el nombre y, en su caso, el de la marca comercial registrada, así como su dirección.

## **Artículo 22 Criterios para la publicidad**

Los folletos y programas editados por las Agencias de Viajes responderán a criterios de utilidad, precisión y veracidad y no podrán incluir información que induzca a engaño confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del servicio.

## **Artículo 23 Tipos de contratos**

A los efectos de este Reglamento los tipos de contratos que se concierten entre las Agencias de Viajes y los usuarios o consumidores pueden ser:

- **a)** De «servicios sueltos», cuando se facilita cualquier servicio de los propios de la actividad de Agencias de Viajes, distinto del denominado viaje combinado.
- **b)** De «viajes combinados», según lo definido y regulado en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados, o la que en su caso le sustituya.

## **Artículo 24 Información sobre servicios a contratar**

En el caso de servicios consistentes en estancias que, superando las veinticuatro horas y ofreciéndose a un precio global, carezca del resto de condiciones para ser calificados como viaje combinado, la Agencia deberá entregar a los consumidores información escrita. En ella se incluirán los destinos y duración del viaje, clasificación, categoría, situación, nivel de comodidad y demás características de los establecimientos de alojamiento; asimismo, para las denominadas «excursiones de un día», se facilitará información escrita sobre el transporte y demás servicios ofrecidos.

De igual manera, y cuando se trate de servicios a prestar en el extranjero, la Agencia deberá facilitar a los consumidores, la información precisa en materia de pasaportes, visados, recomendaciones generales emitidas por el Ministerio de Asuntos Exteriores, exigencias sanitarias y demás formalidades necesarias para la realización del viaje.

## **Artículo 25 Precios, depósitos, anulación**

**1.** En los contratos de «servicios sueltos» las Agencias no podrán percibir de sus clientes más que el precio que corresponda a tales servicios, al que se podrá añadir un recargo por gastos de gestión derivados de la operación, excepto en el caso de los servicios a que se refiere el primer párrafo del artículo anterior.

El importe de dicho recargo se pondrá, previamente, en conocimiento del cliente.

**2.** Las Agencias deberán informar previamente a los clientes del coste de los servicios a prestar, sobre el cual podrán exigir un depósito previo no superior al cuarenta por ciento

del coste total previsto, exceptuando el caso en el que las condiciones con los proveedores impongan el pago anticipado. En ambos casos, las Agencias de Viajes proporcionarán al consumidor un recibo o documento justificativo en el que consten los conceptos objeto de contratación y la cantidad satisfecha por los mismos.

Asimismo, las Agencias estarán obligadas a informar por escrito de las cláusulas de anulación aplicables en caso de desistimiento.

### **Artículo 26 Entrega de documentación**

En el momento de la perfección del contrato la Agencia de Viajes entregará al usuario consumidor los títulos, bonos y demás documentos necesarios, comprensivos de los servicios contratados, en unión de una factura en la que además de figurar el precio total abonado por el cliente, se especifique claramente, en su caso, por separado, el precio de cada uno de los servicios y el recargo por gastos de gestión, si los hubiere.

### **Artículo 27 Desistimiento**

1. En todo momento el usuario o consumidor 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 25, apartado 2, pero deberá abonar los gastos de gestión y los de anulación, si los hubiere, ambos debidamente justificados.

2. En el caso de las estancias definidas en el artículo 24, así como en las denominadas «excursiones de un día», abonará, además, una penalización consistente en:

- a) El 5 por 100 del importe total, si el desistimiento se produce con más de 10 y menos de 15 días de antelación a la fecha de comienzo de prestación de los servicios.
- b) El 15 por 100 entre los días 3 y 10.
- c) El 25 por 100 dentro de las 48 horas anteriores.
- d) De no presentarse en la fecha convenida para la prestación de los servicios contratados, no tendría derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo causa de fuerza mayor demostrable o acuerdo entre las partes en otro sentido.

### **Artículo 28 Cumplimiento del contrato**

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

Sólo eximirá de esta obligación la fuerza mayor o la causa suficiente. Se considerará causa suficiente, los supuestos en que las Agencias, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, no puedan facilitar los servicios contratados por razones que no les sean imputables.

2. 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 de esta sustitución el servicio resulta de inferior categoría o calidad, la Agencia deberá reembolsar la diferencia.

3. Si la causa suficiente o la fuerza mayor se producen 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 tales causas sobrevienen, después de iniciado el viaje, la Agencia vendrá obligada proporcionar a su cliente, en su caso, el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente le correspondan.

## **CAPITULO VII**

### **Del desarrollo de las actividades sin título-licencia**

#### **Artículo 29 Ejercicio ilícito de la actividad**

La oferta, 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 sancionada administrativamente, iniciándose el correspondiente expediente de oficio o a instancia de parte.

#### **Artículo 30 Condiciones excepcionales para la oferta de servicios turísticos**

1. Las personas físicas o jurídicas, instituciones, organismos y entidades de cualquier orden, tanto públicas como privadas, que oferten al público la realización de viajes, habrán de realizar dicha oferta, a través de una Agencia de Viajes legalmente constituida, a quien deberán encargar la organización técnica, la formalización de reservas y con quien necesariamente deberá contratar el consumidor final.

2. Podrán, no obstante, realizar la organización de viajes aquellas entidades, asociaciones e instituciones y organismos que cumplan todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- a) Que se efectúen sin ánimo de lucro.
- b) Que vayan dirigidos única y exclusivamente a sus miembros y no al público en general.
- c) Que no utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento.
- d) Que se realicen de forma ocasional y esporádica.
- e) Que se organicen sin apoyatura administrativa o de personal específico para la organización de tales viajes.

## **CAPITULO VIII**

### **Infracciones y sanciones**

#### **Artículo 31 Responsabilidad administrativa**

Las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en este Decreto, darán lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Turismo de Extremadura en cuanto a infracciones y sanciones, todo ello, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

#### **DISPOSICION ADICIONAL UNICA**

Las Agencias de Viajes deberán prestar sus servicios, cuando proceda, de conformidad con la normativa reguladora de la habilitación de Guía Turístico en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

### **PRIMERA**

Los procedimientos contemplados en el presente Reglamento, ya iniciados antes de su entrada en vigor, continuarán rigiéndose por la normativa anterior que les sea de aplicación.

### **SEGUNDA**

Dentro del plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor del presente Decreto, las Agencias de Viajes constituidas con anterioridad a la vigencia del mismo, deberán adaptarse a lo dispuesto en éste.

### **DISPOSICION DEROGATORIA UNICA**

Queda derogado el Decreto 82/1987, de 28 de diciembre, que aprueba el reglamento regulador de las Agencias de Viajes, así como cualquier otra disposición de igual o inferior rango en lo que contradiga o se oponga a lo dispuesto en el presente decreto.

## **DISPOSICIONES FINALES**

### **PRIMERA**

Se faculta al Consejero de Medio Ambiente, Urbanismo y Turismo, para dictar las disposiciones necesarias en aplicación y desarrollo del presente Decreto.

### **SEGUNDA**

El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en Diario Oficial de Extremadura (D.O.E.).

Dado en Mérida, a 6 de octubre de 1998.

El Presidente de la Junta De Extremadura,  
JUAN CARLOS RODRIGUEZ IBARRA

El Consejero de Medio Ambiente, Urbanismo y Turismo,  
EDUARDO ALVARADO CORRALES