

I. Comunidad Autónoma

1. Disposiciones generales

Consejería de Cultura, Educación y Turismo

6652 DECRETO número 115/1987, de 24 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viaje de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Las profundas transformaciones operadas en el sector del turismo en los últimos años, han aconsejado regular de nuevo el marco jurídico de la mediación entre la oferta y la demanda, a fin de adaptar la actividad de las Agencias de Viaje a la realidad actual de nuestra sociedad.

La necesaria homogeneidad de esta regulación en el conjunto de las Administraciones Autonómicas, tuvo su expresión en la Conferencia Sectorial del Turismo, celebrada el 7 de octubre de 1987, en el marco de las previsiones contenidas en el artículo 4 de la Ley 12/83, de 14 de octubre.

Siendo la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia competente en materia de promoción y ordenación del turismo, a tenor de las previsiones constitucionales y estatutarias, y habiéndose producido el traspaso de dichas competencias en virtud de Reales Decretos 466/80, de 29 de febrero, y 3.080/83, de 2 de noviembre, es por lo que, a propuesta del Excmo. Sr. Consejero de Cultura, Educación y Turismo, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su sesión de fecha 24 de diciembre de 1987.

DISPONGO

Artículo único.

Se aprueba el adjunto Reglamento de Agencias de Viaje, cuyo ámbito de aplicación será el de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

PROYECTO DE REGLAMENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJE

CAPITULO I

De la naturaleza, actividad y clasificación.

Artículo 1.

1) Tienen la consideración de Agencias de Viajes las empresas constituidas en forma de sociedad mercantil, anónima o limitada, 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 prestación 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.

1) Son objetos 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 habitaciones y servicios en las empresas turísticas y particularmente en los establecimientos hoteleros y demás alojamientos turísticos.

b) La organización y venta de los denominados "paquetes turísticos". Se entenderá a este efecto por "paquete turístico" el conjunto de servicios turísticos (mantención, transporte, alojamiento, etc.) ofertado o proyectado a solicitud del cliente, ambos a un precio global preestablecido.

c) 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 apartado anterior, estará exclusivamente reservado a las Agencias de Viajes, 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) Información turística y difusión de material de propaganda.

b) Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viajeros.

c) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.

d) Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdidas o deterioro de equipajes, y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes.

e) Alquiler de vehículos con o sin conductor.

f) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de todo tipo de espectáculos, museos y monumentos.

g) Alquiler de útiles y de equipos destinados a la práctica del turismo deportivo.

h) Fletar aviones, 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.

4) La contratación de las Agencias de Viajes con las empresas hoteleras y de alojamientos turísticos, transportistas y prestadoras de servicios turísticos de todo tipo, radicadas en España, se ajustará a la legislación específica en cada caso.

Artículo 3.

Las Agencias de Viajes se clasifican en tres grupos:

Mayoristas.—Son aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios y paquetes turísticos para su ofrecimiento a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente al usuario o consumidor.

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 paquetes turísticos directamente al usuario, no pudiendo ofrecer sus productos a otras Agencias.

Mayoristas-minoristas.—Son aquellas que pueden simular las actividades de los dos grupos anteriores.

CAPITULO II**De la obtención y revocación de la licencia, autorización de sucursales****Artículo 4.**

Los interesados en obtener el título-licencia de Agencias de Viajes, podrán, como trámite previo a la presentación de la solicitud a que se refiere el artículo siguiente, recabar de la Consejería de Cultura, Educación y Turismo un informe en relación con la concesión, a cuyo efecto deberán aportar la siguiente documentación:

a) Proyecto de escritura de constitución de la sociedad y de los estatutos de la misma, donde consten claramente los requisitos exigidos en el artículo siguiente.

b) Certificación expedida por el Registro de la Propiedad Industrial 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.

c) Estudio de viabilidad económico-financiera de la futura empresa proyectada.

Artículo 5.

El otorgamiento del título-licencia de Agencias de Viajes podrá ser solicitado a la Consejería de Cultura, Educación y Turismo por cualquiera de los medios previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo, acompañando la siguiente documentación:

a) Copia legalizada de la escritura de constitución de la sociedad mercantil anónima o limitada de acuerdo con la legislación vigente 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.

En la escritura y estatutos sociales deberá hacerse constar de manera expresa que el objeto único y exclusivo de la sociedad es el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes.

Deberá igualmente constar un capital mínimo desembolsado de 30.000.000 de pesetas para el grupo de mayoristas-

minoristas, de 20.000.000 de pesetas para el grupo de mayoristas y de 10.000.000 de pesetas para el grupo de minoristas.

b) 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.

La póliza de seguro habrá de cubrir los tres bloques de responsabilidades siguientes:

—La responsabilidad civil de la explotación del negocio.

—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 de pesetas. La agencia queda obligada al mantenimiento en permanente vigencia de la citada póliza.

c) Copia fehaciente de los contratos debidamente cumplimentados a nombre de la empresa o títulos suficientes que prueben la disponibilidad de la sede social y de los locales abiertos al público y de la sede social a favor de la persona jurídica que solicite la licencia.

Los locales habrán de reunir las siguientes características:

a') Estarán destinados única y exclusivamente al objeto o fines de las Agencias de Viajes de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.

b') Estarán independizados de los locales de negocio colindantes. Excepcionalmente la Consejería de Cultura, Educación y Turismo podrá autorizar la actividad en locales que no cumplan este requisito siempre que estén situados en edificios singulares 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, marítimo o aéreo.

c') Deberán estar atendidos por personal propio de la empresa.

d') En el exterior de local donde se halle instalado el establecimiento deberá figurar un rótulo donde conste claramente el nombre de la Agencia, grupo a que pertenece, y su Código de Identificación.

d) Contrato entre la Agencia y el director.

El nombramiento del director o directores, deberá cumplir los requisitos exigidos en la normativa vigente sobre esta materia.

e) Documento acreditativo de la constitución de la fianza o de la inclusión de la Agencia en el fondo de garantía en la forma y cuantía prevenidas en este Reglamento.

f) Certificación expedida por el Registro de la Propiedad Industrial 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 expedidos por el mismo organismo.

g) Estudio de viabilidad económico-financiera de la empresa proyectada.

Artículo 6.

A la vista de la documentación la Consejería de Cultura, Educación y Turismo resolverá sobre la solicitud presentada. La resolución por la que se conceda el título-licencia habrá de indicar el grupo al que pertenece la Agencia y su Código de Identificación. Si la resolución es denegatoria, ésta habrá de ser motivada y podrá ser recurrida en vía administrativa.

Artículo 7.

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 en los plazos siguientes:

a) Antes de iniciar sus actividades dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones vigentes en materia de Hojas de Reclamaciones y Libro de Inspección.

b) En el plazo de un mes, iniciar las actividades y presentar copia del alta en la Licencia Fiscal en el epígrafe que corresponda.

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 de establecimiento.

Si en el plazo indicado en el apartado anterior no hubiera recaído resolución, deberá presentar certificación expedida por el Registro de la Propiedad Industrial acreditativa de la situación de los expedientes.

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

Si el nombre comercial y rótulo del establecimiento no fuera concedido 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 Consejería de Cultura, Educación 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 8.

Cualquier modificación de los Estatutos sociales en sus aspectos sustantivos, designación o sustitución de representantes de la sociedad, modificación del capital social, cambio de denominación social o domicilio, deberá ser comunicada a la Consejería de Cultura, Educación y Turismo en el plazo de un mes de haberse producido, mediante la oportuna documentación acreditativa.

En el mismo plazo habrá de comunicarse el cambio de directores y de locales, este último deberá ser autorizado por la Consejería de Cultura, Educación y Turismo.

Artículo 9.

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 Consejería de Cultura, Educación y Turismo acompañando la correspondiente certificación registral y cuando se utilice ésta deberá colocarse al lado el Código Identificativo y nombre de la agencia de viajes.

Artículo 10.

1) Cuando una Agencia desee abrir establecimientos, deberá solicitar, para cada uno, la oportuna autorización ante la Consejería de Cultura, Educación y Turismo acompañando los requisitos exigidos en los apartados c) y d) del artículo 5.

2) De acuerdo con el número de establecimientos ya autorizados, habrá de acreditar, en su caso, haber incrementado en la cantidad que corresponda la fianza prevista en el artículo 15 del presente Reglamento.

3) En la autorización de establecimientos se estará a lo establecido en el artículo 6.

4) Excepcionalmente, podrá asimismo autorizarse la apertura de dependencias auxiliares, que tendrán la consideración de accesorias de un establecimiento, sin que les sea exigible lo preceptuado a efectos de fianza en el artículo 15.2 de este Reglamento.

Artículo 11.

La revocación del título-licencia de Agencia de Viajes se hará mediante resolución motivada, previa tramitación del correspondiente expediente, de acuerdo con la Ley de Procedimiento Administrativo. Dicha resolución podrá ser recurrida en vía administrativa.

Artículo 12.

Podrán ser causas de revocación del título-licencia de Agencia de Viajes:

a) Todas las previstas en el ordenamiento jurídico español para la extinción de Sociedades Mercantiles.

b) La no realización de las actuaciones previstas en los artículos 7, 8 y 9 de este Reglamento, dentro de los plazos previstos.

c) La no reposición de la garantía en la cuantía y plazo previsto en el artículo 15.

d) La reducción del capital social por debajo de los importes indicados en el artículo 5 a).

e) El no mantenimiento de la vigencia de la póliza de seguro prevista en el artículo 5 b).

f) La no actividad comprobada de la agencia durante un año continuado sin causa justificada.

CAPITULO III**De las Agencias de Viajes extranjeras****Artículo 13.**

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 españolas. Cuando la representación sea otorgada con carácter permanente a una Agencia de Viajes española, ésta viene obligada a acreditarlo ante la Consejería de Cultura, Educación y Turismo.

b) Contratar directamente plazas de alojamiento y otros servicios turísticos.

c) Establecer una o varias delegaciones de acuerdo con lo dispuesto en el artículo siguiente, con el exclusivo objeto de atender a sus clientes del exterior.

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

Artículo 14.

1) El título-licencia para la apertura de las delegaciones de Agencias de Viajes extranjeras será otorgado por la Consejería de Cultura, Educación y Turismo, previa solicitud de la agencia interesada.

2) 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:

a) Certificación acreditativa de la existencia legal de la Agencia de Viajes extranjera, e informes de su solvencia económica y profesional, visados todos ellos por la representación diplomática o consular española en el país de la Agencia peticionaria.

b) Contrato suscrito entre la Agencia y la persona designada como Director de cada Delegación. El nombramiento de Director deberá cumplir los requisitos exigidos por la legislación vigente.

c) Resguardo acreditativo de la constitución de una fianza de 20.000.000 de pesetas en las condiciones previstas en el artículo siguiente.

d) Documento que acredite la disponibilidad del local de acuerdo con lo previsto en el apartado c) del artículo 5.

e) Póliza de seguro en los términos señalados en el artículo 5 b).

3) Las Delegaciones en España y Agencias de Viajes extranjeras, deberán cumplir las normas, requisitos y prescripciones del presente Reglamento que les sean de aplicación.

CAPITULO IV**De la fianzas y de las comisiones arbitrales de Agencias de Viajes****Artículo 15.**

1) Las Agencias de Viajes vendrán obligadas a constituir y mantener en permanente vigencia una fianza que podrá revestir dos formas:

a) Fianza individual: Mediante ingreso en metálico en la Tesorería General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, o bien en aval bancario, póliza de caución o títulos de emisión pública a disposición de la Consejería de Cultura, Educación y Turismo. Estas fianzas cubrirán las cuantías siguientes:

- Mayoristas: 20 millones de pesetas.
- Minoristas: 10 millones de pesetas.
- Mayoristas-minoristas: 30 millones de pesetas.

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 de viajes individualmente consideradas habrían de constituir de acuerdo con el apartado anterior y su importe global no podrá ser inferior a 400 millones de pesetas por asociación de carácter nacional o regional.

Cualquier modificación de esta fianza colectiva deberá ser comunicada de inmediato a la Consejería de Cultura, Educación y Turismo.

Las formas de constituir esta fianza serán análogas a las señaladas para la fianza individual y estarán a disposición de la Consejería de Cultura, Educación y Turismo o Administraciones Turísticas territorialmente competentes 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 6 establecimientos. Por cada nuevo establecimiento que sobrepase la cifra anterior se habrá de incrementar la fianza individual en la cantidad de dos millones de pesetas o la colectiva en la cantidad de un millón de pesetas.

3) Caso de ejecutarse la fianza, la Agencia o asociación afectada, vendrá obligada a reponerla en el plazo de 15 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 licencia, ni hasta después de transcurrido un año desde que la resolución del correspondiente expediente sea firme.

5) La fianza quedará afecta a:

a) Resolución firme en vía judicial declaratoria de responsabilidades económicas de las Agencias de Viajes derivada de la prestación de servicios al usuario o consumidor final.

b) Laudo dictado por las Comisiones Arbitrales de Agencias de Viajes previstas en los artículos siguientes.

Artículo 16.

Para resolver las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios en sus relaciones con las Agencias de Viajes, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia podrá establecer Comisiones Arbitrales con ámbitos territoriales definidos.

Artículo 17.

La Comisión Arbitral de Agencias de Viajes estará integrada por un Presidente y dos Vocales. El Presidente será el Director General de Turismo de la Comunidad Autónoma de Murcia, o persona en quien delegue 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 Dirección General de Turismo, que actuará con voz pero sin voto.

Artículo 18.

Desde el momento en que se constituya la Comisión Arbitral, las Agencias de Viajes, de forma individual o colectivamente a través de las asociaciones empresariales, podrán dirigir escritos a la Consejería de Cultura, Educación y Turismo, indicando su decisión de someterse voluntariamente a este régimen arbitral de solución de reclamaciones.

Artículo 19.

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

Artículo 20.

1) La Comisión Arbitral de Agencias de Viajes resolverá 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 21.

El procedimiento de actuación de la Comisión Arbitral 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 V**Del ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes****Artículo 22.**

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 23.

Los folletos y programas editados por las Agencias de Viajes responderán a criterios de utilidad, precisión y veracidad y no podrán incluir publicidad falsa o engañosa.

Artículo 24.

Al contratar con sus clientes, las Agencias deberán informarles previamente del coste de los servicios a prestar, sobre el cual podrán exigir un depósito, no superior al 40% del coste total previsto, contra el que deberán entregar recibo o documento justificante en el que consten las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos.

Artículo 25.

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 facilitan a comisión los elementos aislados de un viaje o una estancia.

b) De "paquetes turísticos", cuando se incluyen un conjunto de servicios previamente programados y ofertados al público por un precio global o proyectados a solicitud del cliente también por un precio global.

Artículo 26.

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.

2) En el momento de la perfección del contrato, la Agencia de Viajes deberá entregar al usuario o consumidor los

títulos, bonos, etc., correspondientes a los servicios encargados, en unión de una factura en la que además de figurar el precio total abonado por el cliente claramente se especifiquen separadamente el precio de cada uno de los servicios y el recargo por gastos de gestión.

Artículo 27.

1) En los contratos de paquetes turísticos la Agencia de Viajes deberá confeccionar y poner a disposición del público el programa y oferta pertinente completa, en el que se deberá facilitar una clara y exacta información sobre destinos; duración y calendario del viaje; precio del paquete y precio estimado de las excursiones facultativas; medios de transporte, con mención de sus características y clase; así como relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su categoría. Contendrán también las cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.

2) En el momento de la perfección del contrato entregará al usuario o consumidor los títulos o bonos de transporte, bonos de alojamiento en su caso, y demás documentos necesarios para la realización completa de los servicios incluidos en el paquete turístico, así como una factura en la que habrá de figurar además del precio global del paquete una clara referencia a la oferta de que se trate, en relación con los programas a que se refiere el número anterior.

Artículo 28.

1) En los paquetes turísticos la Agencia respetará los precios a tanto alzado fijados y acordados con el cliente, que no podrán ser superiores a los que consten en los folletos de información al público. Solamente se permitirá revisión de los precios por modificaciones de las tarifas de transporte y por cambios sustanciales producidos por razón de las fluctuaciones en el tipo de cambio de las monedas, cuando conste en el contrato el tipo de cambio aplicado en la formación del precio.

2) En todo caso, cuando la repercusión supere el 15% del precio establecido, el cliente podrá desistir del viaje con derecho al reembolso de sus pagos, con excepción de los de gestión y anulación si los hubiere.

Artículo 29.

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 24, pero deberá indemnizar a la agencia en las 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.

b) En el caso de paquetes turísticos, abonará los gastos de gestión, los de anulación si los hubiere y una penalización consistente en: el 5% del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de 10 y menos de 15 días de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10; y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la hora prevista para la salida no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo causa de fuerza mayor demostrable o acuerdo entre las partes en otro sentido.

c) En el caso de que alguno de los servicios sueltos o el paquete turístico estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desestimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

Artículo 30.

1) Las Agencias de Viajes vienen 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 o la causa suficiente.

Artículo 31.

A los efectos de lo establecido en el artículo anterior, se considerarán causas suficientes:

a) Los supuestos en que las Agencias, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, no pueden facilitar los servicios contratados por razones que no les sean imputables.

b) Cuando en los viajes organizados o paquetes turísticos no se haya alcanzado el número suficiente de inscripciones, siempre que dicho número mínimo haya sido especificado en las condiciones del viaje, y que la anulación se anuncie a los viajeros al menos con diez días de antelación al de salida.

Artículo 32.

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 esta diferencia.

Artículo 33.

1) Si las causas indicadas en el artículo 31 o las de 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.

2) Si tales causas sobrevienen después de iniciado el viaje, la Agencia vendrá obligada a proporcionar a su cliente, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente correspondan.

Artículo 34.

1) Al realizar viajes colectivos y por el tiempo de duración del mismo, las Agencias de Viajes quedan obligadas a utilizar los servicios de Informadores Turísticos debidamente titulados, a razón de un profesional hasta 70 viajeros. No habiendo informadores disponibles, podrán utilizar los servicios de un Técnico de Empresas o de Empresas y Actividades Turísticas titulado y en su defecto personal cualificado de la propia empresa.

2) En las visitas colectivas a lugares turísticos organizadas por Agencias de Viajes, éstas deberán contratar los servicios de un Guía o Guía-Intérprete debidamente habilitado.

3) En la contratación y utilización de los servicios contemplados en los números anteriores, se estará a lo dispuesto en las disposiciones vigentes sobre la materia.

CAPITULO VI

De la protección de las actividades profesionales de las Agencias de Viajes: Infracciones y sanciones

Artículo 35.

La realización o publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades mercantiles propias de las Agencias de Viajes sin estar en posesión de la correspondiente licencia será considerada intrusismo profesional y sancionada administrativamente iniciándose el correspondiente expediente de oficio o a instancia de parte.

Artículo 36.

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 hacerlo a través de una Agencia de Viajes legamente constituida.

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

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.

3) Excepcionalmente, la Consejería de Cultura, Educación y 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.

Artículo 37.

Las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en este Reglamento y demás normativa que sea de aplicación, darán lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa, que se hará efectiva mediante la imposición de alguna o varias de las sanciones establecidas en la normativa vigente, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.

1) Las Agencias de Viajes con título-licencia en vigor, deberán en el plazo máximo de dos años, adecuar y regularizar su situación, adaptándola de modo que den cumplimiento a todos cuantos requisitos y prescripciones se contienen en el presente Reglamento. A estos efectos y durante el plazo indicado deberán presentar ante la Consejería de Cultura, Educación y Turismo documentación acreditativa de haber realizado la adecuación a cada uno de los aspectos contemplados en el presente Reglamento (capital social, fianza, póliza de seguros, etc.) de acuerdo con el grupo de Agencias de Viajes en el que desean quedar encuadradas.

2) Transcurrido el plazo indicado, se revocará de oficio el título-licencia de aquellas Agencias de Viajes que no hubieren presentado la documentación señalada en el número anterior.

Segunda.

La subsistencia de las actuales dependencias auxiliares quedará condicionada a que en el plazo de dos años obtengan la autorización excepcional prevista en el artículo 10.4.

Tercera.

Queda suprimida la figura de los delegados en calidad de agentes mandatarios de las Agencias de Viajes, que deberán cesar en su actividad en el plazo de un año.

Cuarta.

1) Las Agencias de Información Turística actualmente existentes deberán, en el plazo de seis meses, solicitar su autorización como Agencia de Viajes previo cumplimiento y acreditación de los requisitos exigidos en el presente Reglamento.

2) En todo caso, transcurrido el plazo indicado en el número anterior, se revocarán de oficio sus licencias.

Quinta.

1) A la entrada en vigor de este Reglamento se suprime el Registro Especial de Entidades no Mercantiles.

2) Las entidades sin ánimo de lucro que hasta la fecha estuviesen inscritas en él o en Registro similar de la Comunidad Autónoma, causarán baja en el mismo y deberán atenerse, en su actuación, a lo que se dispone el artículo 36 del presente Reglamento.

Sexta.

A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento no se admitirán a trámite nuevas reclamaciones ante las Comisiones Mixtas de Vigilancia de las Agencias de Viajes, las cuales sin embargo resolverán los expedientes en curso, procediendo a la determinación administrativa de los descubiertos de las Agencias de Viajes que correspondan y elevando las propuestas de resolución a los organismos competentes. Una vez resueltos todos los expedientes, la correspondiente Comisión quedará disuelta.

Séptima.

1) En el plazo de un mes por la Consejería de Cultura, Educación y Turismo se procederá a señalar un Código Identificativo a cada una de las Agencias de Viajes.

Dicho Código constará de los dígitos alfabéticos y numéricos precisos para la determinación de la Comunidad Autónoma donde radique su sede social, y del nombre y ubicación de las Agencias, sus establecimientos y dependencias.

2) Las Agencias de Viajes existentes en la actualidad, podrán continuar utilizando el número de título-licencia de Agencia de Viajes en lugar del Código de Identificación previsto en el número anterior durante el plazo de dos años.

Octava.

Los plazos contenidos en estas disposiciones transitorias son improrrogables y empezarán a contar a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento.

DISPOSICION DEROGATORIA

Queda derogado el Decreto 54/1984, de 31 de mayo, por el que se crea la Comisión Regional de Vigilancia de Agencias de Viajes, y se regula su composición y funcionamiento, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente Reglamento.

DISPOSICIONES ADICIONALES**Primera.**

No obstante lo dispuesto en la Disposición Transitoria Primera, las Agencias de Viajes que, con anterioridad a la entrada en vigor de este Reglamento, tenían como objeto social el ejercicio de otras actividades turísticas, aparte del propio de la actividad de Agencia, podrán seguir actuando como tales Agencias de Viajes, sin que les alcance la obligación impuesta en el 2.º párrafo del apartado a) del artículo 5.

Segunda.

Se faculta al Consejero de Cultura, Educación y Turismo para dictar las normas oportunas al desarrollo de lo previsto en el presente Reglamento.

DISPOSICION FINAL

La presente disposición entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

Murcia, a 24 de diciembre de 1987.—El Presidente, **Carlos Collado Mena**.—El Consejero de Cultura, Educación y Turismo, **Esteban Egea Fernández**.

2. Autoridades y personal

Consejería de Administración Pública e Interior

6884 ORDEN de 26 de julio de 1988 de la Consejería de Administración Pública e Interior por la que se asignan las competencias atribuidas al Gerente del Organismo Autónomo Imprenta Regional al titular de la Jefatura de Servicio de Gestión del Personal Laboral y Seguridad Social adscrito a la Dirección General de la Función Pública.

Por Orden de 14 de julio de 1988 («B.O.R.M.» número 166 de 20 de julio) se dispone el nombramiento del titular de la Gerencia del Organismo Autónomo Imprenta Regional como Jefe de Servicio de Sección de Personal Laboral y Seguridad Social.

Hasta tanto no se provea por el procedimiento legal oportuno el nombramiento del nuevo titular de la Gerencia del

Organismo Autónomo Imprenta Regional, y con el fin de mantener las actividades propias del mismo, en uso de las competencias que me vienen atribuidas,

D I S P O N G O :

Artículo primero.—Asignar las competencias atribuidas al titular de la Gerencia del Organismo Autónomo Imprenta Regional al Jefe de Servicio de Gestión del Personal Laboral y Seguridad Social adscrito a la Dirección General de la Función Pública.

Artículo segundo.—La presente Orden entrará en vigor el mismo día de su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

Murcia, 26 de julio de 1988.—El Consejero de Administración Pública e Interior, **Rafael M.^a Egea Martínez**.