

d) Que no estén participadas por otras empresas, o participen en otras empresas, directa o indirectamente, por cuantía superior al veinte por ciento del capital.

Artículo sexto.—Las solicitudes para la concesión de avales deberán presentarse en el Departamento de Economía, acompañando la siguiente información:

a) Descripción de la figura jurídica de la empresa, especificando nombres y apellidos de sus componentes, cargos que ocupan, participación en la misma y persona que la representará en el procedimiento y posterior seguimiento de la concesión de avales con copia de los poderes otorgados en su caso.

b) Descripción de las actividades realizadas por la empresa a partir del ejercicio de 1983 con indicación de los posibles cambios de estructura, producción o actividades, así como de las diversas incidencias que hayan podido producirse desde aquella fecha.

c) Ubicación de sus instalaciones, factorías, establecimientos, puntos de venta y delegaciones comerciales, con el desglose preciso de los recursos propios invertidos en cada una de esas dependencias.

d) Descripción de la plantilla de empleados, con el detalle que se indica a continuación:

1. Número total de empleados.
2. Número de empleados de cada una de las dependencias citadas en el párrafo c) de este artículo.
3. Salario bruto medio anual de la empresa.
4. Equipo directivo de la empresa, especificando cargos y titulación, desde gerencia a mandos intermedios, ambos inclusive.

5. Salario bruto medio anual del equipo directivo.

e) Descripción detallada de la evolución de la plantilla de personal a partir del ejercicio de 1983.

f) Balances de situación y Cuentas de Resultados de cada ejercicio a partir de 1983 y, en su caso, descripción de la participación por o en otras personas.

g) Descripción de los bienes que componen el inmovilizado de la empresa, estén o no afectados al proceso de producción, con su valoración real de acuerdo con los criterios generales de valoración y detalle de las cargas que soporten.

h) Descripción del estado actual de pagos a la Seguridad Social y la Hacienda.

i) Desglose del pasivo financiero, con indicación detallada de las diferentes fuentes de financiación y su estado actual.

j) Plan económico-financiero trazado por la empresa en orden a asegurar el mantenimiento y creación de puestos de trabajo, a través de un planteamiento de su acción futura, que ofrezca garantías de viabilidad aceptables, y en cuya redacción se especifique con exactitud las políticas financiera, productiva, comercial y, muy esencialmente, la proyección laboral que suponen las premisas establecidas en el plan citado.

Artículo séptimo.—El plazo de presentación de solicitudes finalizará a los treinta días hábiles a partir del día siguiente al de la publicación del presente Decreto en el «Boletín Oficial de Aragón».

El Departamento de Economía elevará, en el plazo máximo de un mes, computado desde la fecha de terminación del plazo de presentación de solicitudes, las propuestas de resolución correspondientes a la Diputación General de Aragón que autorizará o denegará la prestación de la garantía. Los acuerdos de concesión de avales serán objeto de publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Artículo octavo.—La autorización para la concesión del aval se notificará a la empresa solicitante, quien deberá dirigirse a una entidad financiera de su libre elección para gestionar el crédito correspondiente a la cuantía avalada,

comunicándolo inmediatamente al Departamento de Economía a efectos de formalización del aval.

Artículo noveno.—El Departamento de Economía y la Intervención General llevarán el control contable de las operaciones de aval concedidas, en el ámbito de sus respectivas competencias.

El Departamento de Economía controlará las actividades que se desarrollen en orden a la aplicación que la empresa garantizada dé a los créditos avalados, debiendo el Consejero informar a la Diputación General de las incidencias que se produzcan en la concesión y conclusión de los avales y, en su caso, de los riesgos efectivos a que la Diputación General de Aragón deba hacer frente.

Artículo décimo.—La Diputación General podrá exigir a la empresa avalada la prestación de garantías para la seguridad de su eventual obligación de reembolso durante la vigencia del aval, si como consecuencia de las actuaciones de control a que se refiere el artículo anterior resultase notoriamente disminuida su solvencia. Si tales garantías no fuesen prestadas, la Diputación General de Aragón será relevada del afianzamiento.

Artículo undécimo.—En los supuestos en que llegase a hacerse efectiva su obligación como fiador, la Diputación General quedará automáticamente subrogada en el crédito garantizado, exigiéndose el reembolso al avalado por los trámites previstos en el Reglamento General de Recaudación para las deudas no tributarias de derecho público.

Artículo duodécimo.—Las entidades prestamistas notificarán al Departamento de Economía cualquier incumplimiento del avalado respecto a las obligaciones garantizadas por la Diputación General.

Artículo decimotercero.—Para que el aval concedido pueda ser formalizado, se requerirá previamente a la empresa solicitante para la firma del correspondiente contrato de aval.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Se autoriza al Consejero de Economía para que dicte las disposiciones necesarias para el desarrollo del presente Decreto.

Segunda.—El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Dado en Zaragoza, a 5 de diciembre de mil novecientos ochenta y ocho.

El Presidente de la Diputación General,
HIPOLITO GOMEZ DE LAS ROCES

El Consejero de Economía,
ANTONIO LAGUARTA LAGUARTA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

1069 *DECRETO 184/1988, de 5 de diciembre, de la Diputación General de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viaje de Aragón.*

Ante los cambios sustanciales producidos, tanto en la organización del Estado, con la creación de las Comunidades Autónomas, como en el propio sector turístico, surge la necesidad de efectuar una nueva regulación de las normas relativas a las actividades propias de las Agencias de Viajes acomodándolas a la realidad actual, buscando, tanto una mayor protección de los derechos de los consumidores o usuarios de esta actividad turística, como su adecuación a la nueva organización territorial del Estado.

Por otra parte, debido a las peculiares características de la actividad propia de las Agencias de Viajes, se considera conveniente que la normativa reguladora de las mismas sea lo más homogénea posible en todo el Estado.

Por ello, y dado que la promoción y ordenación del turismo en el ámbito territorial de Aragón, es competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma, tal como determina el artículo 35. 1. 17.º del Estatuto de Autonomía de Aragón, a propuesta del Consejero de Industria, Comercio y Turismo y previa deliberación del Consejo de Gobierno de la Diputación General, en su reunión del día 5 de diciembre de 1988,

DISPONGO:

Artículo único.—Se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de Aragón, que figura como Anexo al presente Decreto. Dado en Zaragoza, a 5 de diciembre de 1988.

El Presidente de la Diputación General,
HIPOLITO GOMEZ DE LAS ROCES

El Consejero de Industria, Comercio
y Turismo,
LUIS ACIN BONED

ANEXO

REGLAMENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Capítulo 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/o organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.

2. La condición legal y la denominación de Agencias 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 Agencias 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 de 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 (manutención, transporte, alojamiento, etcétera) 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 simultáneas las actividades de los dos grupos anteriores.

Capítulo 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 del Departamento de Industria, Comercio 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 deberá solicitarse al Departamento de Industria, Comercio 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 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 Administración Turística competente 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 del local donde se halla 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.

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 expedido por el mismo Organismo.

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

Artículo 6

A la vista de la documentación el Departamento de Industria, Comercio 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 periodos 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 Administración Turística competente 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 al Departamento de Industria, Comercio 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 Administración Turística competente.

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 al Departamento

de Industria, Comercio 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 el Departamento de Industria, Comercio 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, tener 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 Agencias 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 el 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 previstos 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.

Capítulo 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 el Departamento de Industria, Comercio 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 el Departamento de Industria, Comercio 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 de Agencias de Viaje extranjeras, deberán cumplir las normas, requisitos y prescripciones del presente Reglamento que les sean de aplicación.

Capítulo IV - De las 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 la Caja General de Depósitos, aval bancario, póliza de caución o títulos de emisión pública a disposición del Departamento de Industria, Comercio 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 al Departamento de Industria, Comercio y Turismo.

Las formas de constituir esta fianza serán análogas a las señaladas para la fianza individual y estarán a disposición del Departamento de Industria, Comercio y Turismo en razón de la sede social en Aragón 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 la Comisión Arbitral de Agencias de Viajes prevista 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, se establece una Comisión Arbitral en el ámbito territorial de Aragón.

Artículo 17

La Comisión Arbitral de Agencias de Viajes, estará compuesta por un Presidente y dos Vocales.

El Presidente será el Director General de Turismo, o persona en quien delegue.

Los vocales serán nombrados por el Consejero titular del Departamento, uno a propuesta de las Asociaciones de Consumidores de Aragón y otro de las Asociaciones o Agrupaciones Empresariales del Sector de Agencias de Viajes de ámbito regional.

Actuará como Secretario, un funcionario del Departamento de Industria, Comercio y Turismo con voz pero sin voto, nombrado asimismo por el titular del Departamento.

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 al Departamento de Industria, Comercio 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.

Capítulo 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 Viaje 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»:

1: Los que incluyan varios servicios turísticos, previamente programados por las Agencias de Viaje y ofertados al público por un precio global.

2: El conjunto de servicios turísticos, proyectados a solicitud de un 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 corresponde 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, etcétera, 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 establecimiento de alojamientos, 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 su pago, 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 desestimiento 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, etcétera, 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, puedan 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, al 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.

Capítulo 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 legalmente 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 se 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 específica para la organización de tales viajes.

3. Excepcionalmente, el Departamento de Industria, Comercio 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 el Departamento de Industria, Comercio 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, etcétera 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 hubieran presentado la documentación señalada en el número anterior.

Segunda.—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.

Tercera.—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 causarán baja en el mismo y deberán atenerse, en su actuación a lo que se dispone en el artículo 36 del presente Reglamento.

Cuarta.—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 resuelta.

Quinta.—1. En el plazo de un mes, por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo se procederá a señalar un

Código identificativo a cada una de las Agencias de Viajes, con sede social en la Comunidad Autónoma.

Dicho Código constará de los dígitos alfabéticos precisos para que se la identifique como radicada en Aragón, seguida por los dígitos numéricos que le correspondan de acuerdo con el orden de concesión del título-licencia, 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.

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

DISPOSICION ADICIONAL

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.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Se faculta al Consejero de Industria, Comercio y Turismo para dictar las normas necesarias para el desarrollo y ejecución de lo previsto en el presente Reglamento.

Segunda.—Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente Reglamento.

Tercera.—La presente disposición entrará en vigor el mismo día de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

II. Autoridades y personal

a) Nombramientos, situaciones e incidencias

PRESIDENCIA

1070

DECRETO de 16 de diciembre de 1988, de la Presidencia de la Diputación General de Aragón, por el que se cesa por renuncia, como miembro del Consejo Asesor de RTVE en Aragón, a Don Mario Sasot Escuer.

De conformidad con lo establecido en el artículo quinto de la Ley 4/1984, de 26 de junio, vengo en disponer el cese, por renuncia, como miembro del Consejo Asesor de RTVE en Aragón a Don Mario Sasot Escuer, que había sido designado por las Cortes de Aragón en su sesión plenaria celebrada el día 30 de septiembre de 1987.

Dado en Zaragoza, a dieciséis de diciembre de mil novecientos ochenta y ocho.

El Presidente de la Diputación General,
HIPOLITO GOMEZ DE LAS ROCES

1071

DECRETO de 16 de diciembre de 1988, de la Presidencia de la Diputación General de Aragón, por el que se nombra miembro del Consejo Asesor de RTVE en Aragón, a Don Adolfo Burriel Borque.

En uso de las atribuciones que me confiere el artículo quinto, 1 de la Ley 4/1984, de 26 de junio, y previa designación por las Cortes de Aragón, en su sesión plenaria celebrada el día 1 de