

DECRETO 20/1997, de 11 de febrero, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunidad Valenciana.

(DOGV núm. 2935 de 21.02.1997) Ref. Base Datos 0423/1997

En el ejercicio de la competencia exclusiva que, en materia de turismo, atribuye el Estatuto de Autonomía a la Generalitat Valenciana, el Gobierno Valenciano aprobó, mediante el Decreto 58/1988, de 25 de abril, el Reglamento regulador de Agencias de Viajes de la Comunidad Valenciana, modificado parcialmente por el Decreto 65/1990, de 26 de abril.

Dicha normativa vino a satisfacer las necesidades de regulación de la realidad entonces existente, dando entrada a las transformaciones y tendencias que se estaban produciendo y suprimiendo figuras y prácticas obsoletas a las que obligaba a reconvertirse o desaparecer. Además, preveía la concesión de un código a las agencias de la Comunidad Valenciana que las identificara como pertenecientes a dicha comunidad autónoma, desvinculando así al sector de cualquier dependencia de la administración estatal.

Desde el año 1988 se han producido muchas e importantes novedades no sólo en el ámbito del turismo, de cuyo engranaje forma parte esencial el sector de agencias de viajes, sino también en la realidad social, económica y administrativa de España y, por ello, de la Comunidad Valenciana. La consolidación de las autonomías, la incorporación a las Comunidades Europeas y los avances en el campo de la informática influyen decisivamente en la configuración y prácticas utilizadas por quienes organizan y venden servicios turísticos. A su regulación se dedica la presente norma.

Por otra parte, la Ley 21/1995, de 6 de julio, incorporó al derecho español la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 90/314/CEE, de 13 de junio, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, norma europea que tiene por objeto el acercamiento y la homogeneización de las legislaciones nacionales, así como dotar de una mayor protección a los consumidores. Resulta pues necesario adaptar la norma valenciana a las líneas marcadas por aquellas.

El presente decreto regula en seis capítulos el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes.

Novedad importante que recoge el texto es la introducida en el artículo 1, que prevé la posibilidad de que una persona física pueda tener la consideración de agencia de viajes, suprimiendo la exigencia de constituirse en forma de sociedad mercantil para ejercer la actividad, hasta ahora vigente con la regulación efectuada en 1988.

Se mantiene, sin embargo, la ya consagrada clasificación de las agencias de viajes en mayoristas, minoristas y mayoristas-minoristas, entre cuyas funciones se articulan las que la Ley 21/1995 atribuye al organizador y detallista, denominaciones utilizadas en la directiva por ser las habituales en otros países comunitarios.

En el capítulo II se regulan los puntos de venta, práctica habitual de las agencias de viajes para contratar con el personal de las empresas donde se instalan, y a los que se da el mismo tratamiento que a las sucursales en cuanto a la fianza regulada en el artículo 14 del reglamento.

Las agencias de viajes con sede social fuera de la Comunidad Valenciana se regulan en el capítulo III, que distingue claramente entre las que la tienen ubicada en otras comunidades autónomas y países de la Unión Europea, por un lado, y las restantes, por otro.

Otra novedad es que el decreto recoge los programas de un día, figura que engloba la prestación de varios servicios turísticos cuando no constituyan un viaje combinado tal y como lo define la Ley 21/1995, de 6 de julio.

Por último, las fórmulas de arbitraje, que vienen utilizándose con éxito por este sector turístico en la Comunidad Valenciana, se mantienen dentro de la regulación general que en

materia de arbitraje existe, si bien se dedican algunos artículos al sistema a efectos de potenciarlo desde el ámbito turístico.

En virtud de lo expuesto, oídas las asociaciones del sector, a propuesta del presidente de la Generalitat Valenciana, y previa deliberación del Gobierno Valenciano, en la reunión del día 11 de febrero de 1997,

DISPONGO

CAPÍTULO I. Concepto, actividad y clasificación de las agencias de viajes

Artículo 1. Concepto¹

1. Tienen la consideración de agencias de viajes las personas físicas o jurídicas que, sin perjuicio de la realización de cualquier actividad de mediación y/u organización de servicios turísticos, se dedican a la organización y venta de los denominados Viajes Combinados definidos en el artículo 151.1 a) del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. La condición legal y la denominación de agencia de viajes queda reservada exclusivamente a las personas a que se refiere el apartado anterior.

3. El ejercicio de las actividades de organización y venta de Viajes Combinados a que se refiere el apartado 1 estará exclusivamente reservado a las agencias de viajes, sin perjuicio de que, además, tengan como actividad:

a) La mediación en la venta de billetes o reserva de plazas en toda clase de medios de transporte, así como la reserva de habitaciones y servicios en las empresas turísticas y particularmente en los establecimientos de alojamiento turístico.

b) La organización y venta de los denominados Programas de un Día. Se entenderá a este efecto por Programa de un Día el conjunto de servicios turísticos ofertado o proyectado a solicitud del cliente por la agencia de viajes a un precio global preestablecido cuando no incluya los elementos propios de un Viaje Combinado.

Artículo 2.²

Sin contenido

Artículo 3. Clasificación

Las agencias de viajes se clasifican en tres grupos:

- Mayoristas: son aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios 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 turísticos directamente al usuario, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias de viajes. No se entienden incluidas en esta limitación las funciones de las agencias de viajes minoristas en su calidad de representantes de las agencias de viajes extranjeras, así como tampoco la posibilidad de practicar en su plenitud la función receptiva.

- Mayoristas-minoristas: son aquellas que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

¹ Artículo 1 modificado por el **Decreto 63/2010**, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6249 de 20.04.2010) Ref. Base Datos 004341/2010

² Artículo 2 sin contenido por el **Decreto 63/2010**, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6249 de 20.04.2010) Ref. Base Datos 004341/2010

CAPÍTULO II. Inscripción en el registro general de empresas,
establecimientos y profesiones turísticas³

Artículo 4. Comunicación de puesta en funcionamiento. Obligatoriedad

1. Las agencias de viajes que pretendan ejercer actividades con carácter permanente en la Comunitat Valenciana comunicarán su puesta en funcionamiento mediante impreso normalizado dirigido al Servicio Territorial de Turismo de la provincia donde se ubique el establecimiento, acompañándolo de la documentación señalada en el apartado siguiente. Dicho órgano será competente para la ordenación e instrucción del procedimiento.

2. La comunicación de puesta en funcionamiento y declaración responsable conforme al modelo normalizado que figura en el anexo II es obligatoria para el ejercicio de la actividad y junto a ella se aportará:

a) Documento acreditativo de la personalidad física o jurídica del solicitante.
b) Documento acreditativo de la constitución de una fianza en la forma y cuantía previstas en este Reglamento.

3. La declaración responsable suscrita por el interesado se pronunciará acerca de:

a) Que tiene concedido o solicitado ante la Oficina Española de Patentes y Marcas, Oficina de Armonización del Mercado Interior u Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, el nombre comercial correspondiente a la denominación que haya adoptado la agencia.

b) Que en el exterior del establecimiento figurará la identificación de la agencia, nombre, grupo al que pertenece y número de inscripción.

c) Que ostenta el título que acredita la disponibilidad del inmueble así como, en su caso, las autorizaciones preceptivas para dedicarlo a la actividad de agencia de viajes.

Artículo 5. Inscripción en el Registro

1. El órgano instructor, atendiendo a la comunicación debidamente cumplimentada por el interesado, inscribirá de oficio el establecimiento en el Registro General de Empresas, Establecimientos y Profesiones Turísticas de la Comunitat Valenciana - en adelante, el Registro - en el grupo que se hubiera indicado, salvo que se hubieren omitido datos o documentos de carácter esencial. A tal efecto emitirá un documento que acredite la inscripción.

2. Dicho órgano revisará si, según lo declarado por el administrado, consta en el procedimiento la totalidad de la documentación a que se refiere el artículo anterior y su validez formal.

3. Si se comprobasen deficiencias de cualquier índole, se seguirán los trámites oportunos de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, o norma que la sustituya.

4. La inexactitud o falsedad de los datos declarados así como la no disponibilidad de la documentación preceptiva, cuando tengan carácter esencial, o no comenzar a ejercer la actividad en el plazo de dos meses desde la comunicación efectuada, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que pudieran dar lugar, determinarán la imposibilidad de continuar con el ejercicio de la actividad desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos y podrán comportar, previa audiencia al interesado, la baja y cancelación de la inscripción del establecimiento en el Registro.

5. La cancelación de la inscripción y baja del establecimiento en el Registro, así como cualquier otra resolución que pudiera dictarse y que fuera determinante de la finalización del procedimiento, se adoptará por el órgano competente que en cada caso determinen las normas de atribución de funciones de la Conselleria que ostente las competencias en materia de turismo.

Artículo 6. Actuaciones posteriores a la comunicación de la actividad

1. Comunicada la actividad, la agencia habrá de realizar las actuaciones que se indican en los plazos siguientes:

³ Título del Capítulo II, así como todos sus artículos, modificados por el **Decreto 63/2010**, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6249 de 20.04.2010)

- a) Antes de iniciar su actividad, dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones vigentes en materia de hojas de reclamaciones.
 - b) En el plazo de un mes, disponer del alta de declaración censal.
 - c) En el plazo de dos años, disponer de la documentación acreditativa de la concesión por la Oficina Española de Patentes y Marcas, Oficina de Armonización del Mercado Interior u Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, del nombre comercial de la agencia.
2. Si en el plazo indicado en el apartado c) anterior no hubiera recaído resolución, deberá disponer de certificación, expedida por tal oficina, acreditativa de la situación de los expedientes. Dicha certificación prorrogará por períodos anuales el plazo señalado en dicho apartado.
3. Si el nombre comercial de la agencia fuera denegado por dicha oficina, deberá comunicar a la Administración turística, en el plazo de un mes, el cambio de denominación y disponer de la documentación exigida en relación con la nueva que pretenda utilizar, empezando a contar nuevamente los plazos señalados en este artículo.

Artículo 7. Modificación de requisitos

Cualquier modificación de los datos, requisitos o de los documentos a que se refiere el artículo 4 del presente Reglamento, deberá ser comunicada en el plazo de 15 días a la Conselleria que ostente las competencias en materia de turismo tras haberse producido, disponiendo de la oportuna documentación.

Artículo 8. Marca comercial

En el caso de que las agencias deseen utilizar en el desarrollo de sus actividades una marca comercial diferente de su nombre, lo comunicarán previamente a la Administración turística y lo solicitarán a la Oficina Española de Patentes y Marcas, Oficina de Armonización del Mercado Interior u Organización Mundial de la Propiedad Intelectual y, cuando se utilice ésta, se colocará al lado del número de inscripción y nombre de la agencia de viajes.

Concedida la marca, en el plazo de un mes se comunicará tal concesión a la Administración turística.

Artículo 9. Apertura de establecimientos

Cuando una agencia desee abrir establecimientos distintos a su oficina principal lo comunicará a la Conselleria que ostente competencias en materia de turismo, junto con la acreditación de su personalidad física o jurídica y la de haber incrementado, en su caso, en la cantidad que corresponda la fianza prevista en el artículo 14 del presente Reglamento. Asimismo, deberá declarar responsablemente sobre los extremos a que se refiere el artículo 4.3.b) y c).

Artículo 10. Cancelación de la inscripción en el Registro

1. La cancelación de la inscripción en el Registro de una agencia de viajes implicará el cese de su actividad y la de sus establecimientos y se realizará mediante resolución motivada de la Conselleria que ostente competencias en materia de turismo, previa tramitación del correspondiente expediente.

2. Además de las legalmente establecidas son causas de cancelación la no reposición de la garantía en la cuantía y plazo previsto en el artículo 14 y la inactividad comprobada de la agencia o de un establecimiento durante seis meses continuados sin causa justificada.

Artículo 11.

Sin contenido

CAPÍTULO III. Agencias de viajes con sede social fuera de la comunidad valenciana⁴

⁴ Todos los artículos del Capítulo III, modificados por el **Decreto 63/2010**, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6249 de 20.04.2010) Ref. Base Datos 004341/2010

Artículo 12. Agencias de viajes extracomunitarias

1. Las agencias de viajes extracomunitarias, además de serles de aplicación lo establecido en los artículos anteriores, podrán:

a) Encomendar su representación con carácter permanente, o simplemente para actos concretos, a una o más agencias de viajes de la Unión Europea con establecimiento abierto en la Comunitat Valenciana. Cuando la representación sea otorgada con carácter permanente dicha representación se acreditará inmediatamente ante la Conselleria que ostente las competencias en materia de turismo.

b) Establecer delegaciones de acuerdo con lo dispuesto en el siguiente apartado 2, con el exclusivo objeto de atender a sus clientes del extranjero.

2. Las delegaciones de agencias de viajes extracomunitarias precisarán autorización de la Conselleria que ostente competencias en materia de turismo, previa solicitud de la agencia interesada.

Las agencias de viajes extracomunitarias que deseen abrir una de las citadas delegaciones, además de someterse a la legislación que, en su caso, les afecte como empresa, deberán presentar la siguiente documentación:

a) Certificación acreditativa de la existencia legal de la agencia de viajes, visada por la representación diplomática o consular española en el país de la agencia peticionaria.

b) Documento que acredite la disponibilidad del local.

c) Resguardo acreditativo de la constitución de una fianza de 120.200 euros en las condiciones previstas en el artículo 14.

d) Póliza de seguro de responsabilidad civil por importe de 150.000 euros para afianzar el normal desarrollo de su actividad.

Las delegaciones en la Comunitat Valenciana de agencias de viajes extracomunitarias deberán cumplir las normas, requisitos y prescripciones del presente Reglamento que les sean de aplicación.

Artículo 13. Agencias de viajes establecidas legalmente en otra comunidad autónoma⁵

1. Las agencias de viajes legalmente establecidas en otra comunidad autónoma podrán prestar sus servicios y abrir establecimientos libremente en la Comunitat Valenciana para el ejercicio de su actividad sin necesidad de presentar la comunicación de puesta en funcionamiento y declaración responsable a la que se refiere el artículo 4 del presente Decreto. No obstante lo anterior, con carácter previo a la apertura de establecimientos, deberán comunicar que disponen de garantía financiera conforme a lo previsto en el artículo 14.

2. La conselleria con competencia en materia de turismo podrá comprobar, a través de mecanismos de cooperación administrativa, que las agencias de viajes establecidas en otras comunidades autónomas se encuentran cubiertas por el seguro o garantía exigidos en la comunidad autónoma de origen

Artículo 13 bis. Agencias de viaje legalmente establecidas en otros Estados miembros de la Unión Europea⁶

1. Las agencias de viajes legalmente establecidas en otro Estado miembro de la Unión Europea podrán prestar servicios en la Comunitat Valenciana en régimen de libre prestación sin necesidad de presentar la comunicación de puesta en funcionamiento y declaración responsable a la que se refiere el artículo 4 del presente Decreto.

2. Las agencias de viajes de otro Estado miembro de la Unión Europea que deseen abrir su primer establecimiento distinto a su oficina principal en la Comunitat Valenciana, no teniendo establecimientos en otra parte del territorio nacional, deberán presentar una declaración responsable de tener constituida una garantía financiera conforme a lo previsto en el artículo 14

⁵ Artículo 13 modificado por el **Decreto 2/2013**, de 4 de enero, del Consell, de modificación del Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprobó el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6937 de 07.01.2013) Ref. Base Datos 000101/2013

⁶ Artículo 13.bis introducido por el **Decreto 2/2013**, de 4 de enero, del Consell, de modificación del Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprobó el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6937 de 07.01.2013) Ref. Base Datos 000101/2013

del presente decreto. A estos efectos, la garantía financiera suscrita en su Estado miembro de establecimiento se considerará equivalente en cuanto a su finalidad, si bien podrá requerirse a la agencia interesada para que amplíe la garantía por el importe de la diferencia entre las cuantías exigidas en su Estado miembro de origen y las fijadas en dicho artículo.

Cuando la agencia de viajes en cuestión haya abierto su primer establecimiento, al margen de su oficina principal, en otra comunidad autónoma, se aplicará lo dispuesto en el artículo 13.1 del presente Decreto.

3. La conselleria con competencia en materia de turismo podrá comprobar, a través de mecanismos de cooperación administrativa, que las agencias de otros Estados miembros se encuentran cubiertas por el seguro o garantía exigidos por el Estado miembro de establecimiento o por la Comunidad Autónoma en la que hubiera abierto su primer establecimiento.

CAPÍTULO IV. Fianzas y comisiones arbitrales de las agencias de viajes

Artículo 14. Fianza⁷

1. Las agencias de viajes vendrán obligadas a constituir y mantener en permanente vigencia una fianza para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los 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 163 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 13 y 13 bis del presente Decreto y con independencia de la entidad con la que se suscriba la fianza, esta se constituirá conforme a lo establecido en la normativa vigente en la materia y estará a disposición de la conselleria con competencias en materia de turismo. Dichas fianzas cubrirán las cuantías siguientes:⁸

- a) Mayoristas: 120.200 euros.
- b) Minoristas: 60.100 euros.
- c) Mayoristas-minoristas: 180.300 euros.

Las agencias de viajes comunicarán de inmediato cualquier modificación de la fianza a la conselleria que ostente competencias en materia de turismo.

3. 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 12.000 euros.

4. 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.

5. La fianza no podrá ser cancelada durante la tramitación de un expediente de revocación, renuncia o baja de inscripción en el Registro, ni hasta después de transcurrido un año desde que la resolución del correspondiente expediente sea firme.

6. La fianza quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones que deriven de:

- a) Resolución firme en vía judicial de responsabilidades económicas de las agencias de viajes derivadas de la acción ejercitada por el consumidor o usuario final.
- b) Laudo dictado por las Comisiones Arbitrales de Agencias de Viajes de las Juntas Arbitrales de Consumo, previo sometimiento voluntario de las partes.

⁷ Artículo 14 modificado por el **Decreto 63/2010**, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6249 de 20.04.2010) Ref. Base Datos 004341/2010

⁸ Apartado 2 del artículo 14 modificado por el **Decreto 2/2013**, de 4 de enero, del Consell, de modificación del Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprobó el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6937 de 07.01.2013) Ref. Base Datos 000101/2013

Artículo 15. Arbitraje

Para resolver las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios en sus relaciones con las agencias de viajes, se podrá acudir a las fórmulas de arbitraje de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación aplicable.

Dichas quejas o reclamaciones serán resueltas por las comisiones arbitrales de agencias de viajes, que se integran en las juntas arbitrales de consumo.

Artículo 16. Sometimiento al sistema arbitral

1. Las agencias de viajes que voluntariamente se sometan al sistema arbitral, deberán formalizar expresamente su decisión por escrito.

2. En todo caso, el compromiso arbitral voluntariamente asumido por las partes implica la aceptación expresa del arbitraje como marco exclusivo para la resolución de las controversias sometidas a las comisiones.

Artículo 17. Comisiones arbitrales

1. El procedimiento de actuación de las comisiones arbitrales de agencias de viajes será el previsto en el marco de la legislación de la Generalitat Valenciana vigente en la materia y responderá a los principios de gratuidad, audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

2. Las comisiones resolverán las controversias según su leal saber y entender, y los laudos dictados serán de obligado cumplimiento para las partes.

Artículo 18. Composición de las comisiones

El presidente de la Comisión Arbitral de Agencias de Viajes será nombrado por la Agència Valenciana del Turisme. La secretaría la ostentará la titular de la junta arbitral de consumo correspondiente.

Para la composición de los colegios arbitrales específicos que deban resolver los conflictos se estará a lo dispuesto en la norma reguladora del Sistema Arbitral de Consumo.

CAPÍTULO V. Ejercicio de las actividades de las agencias de viaje

Artículo 19. Identificación de las agencias de viajes⁹

En toda la propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por una agencia de viajes, cualquiera que sea el medio empleado, se indicará el número de inscripción, el nombre y, en su caso, el de la marca comercial registrada, así como su dirección, teléfono, fax, correo electrónico y página de internet, en su caso.

Artículo 20. Publicidad en folletos y programas

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 21. Información sobre el coste de los servicios y depósito

Las agencias deberán informar previamente a los clientes del coste de los servicios a prestar, sobre el cual podrán exigir un depósito contra el que deberán entregar recibo o documento justificante en el que consten las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos.

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

Artículo 22. 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:

1. De servicios sueltos, cuando se facilita a comisión un elemento aislado de un viaje o estancia.

⁹ Artículo 19 modificado por el **Decreto 63/2010**, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6249 de 20.04.2010) Ref. Base Datos 004341/2010

2. De programas de un día, cuando se incluye un conjunto de servicios previamente programados y ofertados al público por un precio global, o proyectados a solicitud del cliente también a un precio global, cuando no incluyan los elementos propios de un viaje combinado.

3. De viajes combinados, según lo definido y regulado en el artículo 151.1.a) del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.¹⁰

Artículo 23. Servicios sueltos

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 especifique por separado el precio de los servicios y el recargo por gastos de gestión.

Artículo 24. Programas de un día

1. En los programas de un día la agencia de viajes pondrá a disposición del público la oferta pertinente completa y facilitará clara y exacta información escrita sobre su contenido y precio. Además proporcionará información sobre las posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del programa.

2. La agencia de viajes entregará al usuario o consumidor la documentación necesaria para la realización completa de los servicios incluidos, así como la correspondiente factura una vez realizado el pago.

Artículo 25. 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.

2. 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 diligencias debidas, no pueden facilitar los servicios contratados por razones que no les sean imputables.

b) Cuando en los programas de un día no se haya alcanzado el número suficiente de inscripciones, siempre que dicho número mínimo haya sido especificado en las condiciones del programa, y que la anulación se anuncie a los viajeros al menos con diez días de antelación al de salida.

3. Si existiera imposibilidad de prestar un servicio 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.

4. Si las causas indicadas en el apartado 2 de presente artículo, o las de fuerza mayor, se producen antes de haberse iniciado la prestación del servicio 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 sobrevienen después de iniciado el servicio, 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 26. Desistimiento

En todo momento el usuario o consumidor podrá desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si

¹⁰ Apartado 3 del artículo 22 modificado por el **Decreto 63/2010**, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6249 de 20.04.2010) Ref. Base Datos 004341/2010

se trata del precio total como del depósito en su caso realizado, pero deberá abonar a la agencia de viajes las cuantías que a continuación se indican:

a) Cuando se trate de servicios sueltos, los gastos de gestión así como los de anulación debidamente justificados.

b) En el caso de programas de un día, los gastos de gestión, los de anulación si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 por 100 del importe total del programa, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de realización del mismo; el 15 por 100 entre los días tres y diez, y el 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores.

De no presentarse a la hora prevista para la prestación del servicio, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo causa de fuerza mayor demostrable o acuerdo entre las partes en otro sentido.

En el supuesto de que alguno de los servicios sueltos o el programa de un día estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

Artículo 27. Asistencia en visita colectiva

En las visitas colectivas a bienes de interés geográfico o ecológico, museos, monumentos y/o conjuntos histórico-artísticos de la Comunidad Valenciana, organizadas por agencias de viajes, éstas deberán contar con los servicios de un guía de turismo habilitado, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente en la materia.

CAPÍTULO VI. Ejercicio de actividades sin comunicación/declaración responsable¹¹

Artículo 28. Ejercicio de la actividad sin efectuar comunicación/declaración responsable

La oferta, realización o publicidad, por cualquier medio de difusión, de viajes combinados, según lo definido y regulado en el artículo 151.1 a) del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre sin haber comunicado la actividad a la Administración turística en los términos del presente Decreto, será sancionada administrativamente de conformidad con la Ley 3/1998, de 21 de mayo, de la Generalitat, de Turismo de la Comunitat Valenciana.

Artículo 29. Casos excepcionales

1. Las personas físicas o jurídicas, instituciones, organismos y entidades de cualquier orden, tanto públicas como privadas, que oferten al público en general la realización de viajes combinados, habrán de hacerlo a través de una agencia de viajes legalmente constituida, a quien deberán encargar la organización técnica y la formalización de reservas, y con quien necesariamente habrá de contratar el consumidor final.

2. Excepcionalmente, determinados organismos públicos podrán organizar y promocionar viajes combinados sin ánimo de lucro, en función de acuerdos o de su participación en organismos internacionales que así lo exijan.

Artículo 30. Infracciones y sanciones

Las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en este Decreto y demás normativa que sea de aplicación darán lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa, que se hará efectiva de conformidad con lo dispuesto en la Ley 3/1998, de 21 de mayo, de la Generalitat, de Turismo de la Comunitat Valenciana, y disposiciones de desarrollo.

¹¹ Título del Capítulo VI y todos sus artículos, modificados por el **Decreto 63/2010**, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6249 de 20.04.2010) Ref. Base Datos 004341/2010

DISPOSICIÓN ADICIONAL ¹²

Única. Inexactitud, falsedad u omisión de datos o documentos de carácter esencial

A efectos de lo establecido en el presente Decreto y con el objeto de dar cumplimiento al principio de tipicidad del artículo 129 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, para la correcta identificación de las conductas que constituyen infracción administrativa y la precisa determinación de las sanciones que pudieran llevar aparejadas, se considera inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial en datos, manifestaciones o documentos aquella que:

1. Afecte a la acreditación de la personalidad física o jurídica del interesado.
2. Implique la carencia de la fianza o su constitución por cuantía inferior a la exigible en virtud de este Decreto.
3. Afecte a la declaración responsable y comprometan la clasificación de las agencias de viajes.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

En el plazo de tres meses, contado a partir de la entrada en vigor del presente reglamento, las Agencias de Viajes con puntos de venta instalados en la Comunidad Valenciana darán cumplimiento a lo establecido en el artículo 9.2 y 3.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogados los Decretos 58/1988, de 25 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se aprobó el Reglamento de Agencias de Viajes, y 65/1990, de 26 de abril, por el que fue modificado el anterior, así como cualquier otra disposición de igual o inferior rango en cuanto a lo que se oponga o sea contrario a lo dispuesto en el presente decreto.

DISPOSICIÓN FINAL

Primera. Habilitación para el desarrollo normativo ¹³

Se faculta a la persona titular de la Conselleria que ostente las competencias en materia de turismo para dictar cuantas disposiciones requiera el desarrollo y ejecución del presente Decreto, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley del Consell y, especialmente, a modificar y actualizar por Orden, cuando resulte procedente, los modelos de comunicación y declaración responsable que deban presentarse ante la Administración turística.

Segunda. ¹⁴

El presente decreto entrará en vigor a los 20 días de su publicación en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana.

Valencia, 11 de febrero de 1997



El Presidente de la Generalitat Valenciana,
EDUARDO ZAPLANA HERNÁNDEZ-SORO

¹² Disposición adicional única introducida por el **Decreto 63/2010**, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6249 de 20.04.2010) Ref. Base Datos 004341/2010

¹³ Disposición final primera introducida por el **Decreto 63/2010**, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6249 de 20.04.2010) Ref. Base Datos 004341/2010

¹⁴ Título de la disposición final segunda modificado por el **Decreto 63/2010**, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6249 de 20.04.2010) Ref. Base Datos 004341/2010

ANEXO¹⁵

		ANNEX II. COMUNICACIÓ/DECLARACIÓ RESPONSABLE REFERENT A L'ACTIVITAT D'AGÈNCIA DE VIATGES ANEXO II. COMUNICACIÓN/DECLARACIÓN RESPONSABLE REFERENTE A LA ACTIVIDAD DE AGENCIA DE VIAJES
COMUNICACIÓ DE / COMUNICACIÓN DE <input type="checkbox"/> Inici d'activitat / Inicio de actividad <input type="checkbox"/> Utilització de marca comercial / Utilización de marca comercial Modificació: <input type="checkbox"/> Classificació / Denominació <input type="checkbox"/> Titular <input type="checkbox"/> Domicili / Domicilio Modificació: <input type="checkbox"/> Altres: _____ <input type="checkbox"/> Cessament d'activitat / Cese de actividad		
GRUP I CATEGORIA DEL L'ESTABLIMENT / GRUPO Y CATEGORIA DEL ESTABLECIMIENTO <input type="checkbox"/> Majorista / Minorista <input type="checkbox"/> Majorista - minorista / Oficina principal <input type="checkbox"/> Altres establiments / Otros establecimientos		
A DADES D'IDENTIFICACIÓ / DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
<small>DADES DEL TITULAR O REPRESENTANT / DATOS DEL TITULAR O REPRESENTANTE</small>		
COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE	DNI
ADREÇA (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DIRECCIÓ (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)	CP	LOCALITAT / LOCALIDAD
PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO	FAX
	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO	
PÀGINA WEB / PÁGINA WEB	INTERVÉ / INTERVIENE <input type="checkbox"/> En su nombre <input type="checkbox"/> En representació de (empresa) / En representación de (empresa)	
<small>DADES DE L'EMPRESA (SI ÉS EL CAS) / DATOS DE LA EMPRESA (EN SU CASO)</small>		
NOM COMERCIAL I RAÓ SOCIAL / NOMBRE COMERCIAL Y RAZÓN SOCIAL		CIF
ADREÇA (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DIRECCIÓ (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		CP
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO
	FAX	
CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO		PÀGINA WEB / PÁGINA WEB
<small>A EMPLENAR NOMÉS EN CAS DE CANVI DE TITULARITAT (dades de l'anterior titular) / A RELLENAR SOLO EN CASO DE CAMBIO DE TITULARIDAD (datos del anterior titular)</small>		
COGNOMS I NOM O RAÓ SOCIAL / APELLIDOS Y NOMBRE O RAZÓN SOCIAL		NIF / CIF
B DADES DE L'ESTABLIMENT / DATOS DEL ESTABLECIMIENTO		
NOM COMERCIAL / NOMBRE COMERCIAL		CP
ADREÇA (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DIRECCIÓ (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO
	FAX	
CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO		PÀGINA WEB / PÁGINA WEB
PERSONA RESPONSABLE AL CAPD'AVANT DE L'ESTABLIMENT / PERSONA RESPONSABLE AL FRENTE DEL ESTABLECIMIENTO		DNI
TANCAMENTS TEMPORALS (INDIQUEU-NE PERÍODE) / CIERRES TEMPORALES (INDIQUE PERIODO)		
C DOCUMENTACIÓ APORTADA / DOCUMENTACIÓN APORTADA		REGISTRE D'ENTRADA / REGISTRO DE ENTRADA
Acreditació de la personalitat física o jurídica de l'interessat per a inici d'activitat o canvi titularitat. Si es tracta d'una persona jurídica, comunitat de béns, etc, còpia de l'escriptura inscrita en el Registre Mercantil i CIF o document probatori de la constitució d'ista, com també els poders del representant si no es dedueixen clarament de l'escriptura. En cas d'estrangers no comunitaris haurà de presentar-se fotocòpia del N.I.E. o targeta d'estranger i fotocòpia del permís de treball per compte propi en vigor. <input type="checkbox"/> Acreditación de la personalidad física o jurídica del interesado para inicio de actividad o cambio titularidad. Si se trata de una persona jurídica, comunidad de bienes, etc, copia de la escritura inscrita en el Registro Mercantil y CIF o documento probatorio de la constitución de la misma, así como los poderes del representante si no se deducen claramente de la escritura. En caso de extranjeros no comunitarios deberá presentarse fotocopia del N.I.E. o tarjeta de extranjero y fotocopia del permiso de trabajo por cuenta propia en vigor.		DATA ENTRADA EN ÒRGAN COMPETENT / FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE
<input type="checkbox"/> Acreditació de constitució, canvi o increment de fiança d'acord amb el que estableix el Decret 20/1997. Acreditación de constitución, cambio o incremento de fianza de acuerdo con lo establecido en el Decreto 20/1997.		
SERVICI TERRITORIAL DE TURISME D _____ SERVICIO TERRITORIAL DE TURISMO DE _____		

112) EXEMPLAR PER A L'ADMINISTRACIÓ I L'EMPLAR PER A LA ADMINISTRACIÓ

CJAAPP - IAC
DIN - A4
IA - 25109 - 01 - E

26/03/10

¹⁵ Anexo introducido por el **Decreto 63/2010**, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. (DOCV núm. 6249 de 20.04.2010) Ref. Base Datos 004341/2010

ANÁLISIS JURÍDICO

Esta disposición afecta a:

DEROGA A:

DECRETO 58/1988, de 25 de abril, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes.

DECRETO 65/1990 de 26 de abril, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se modifica parcialmente el Decreto 58/1988, de 25 de abril, que aprobó el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunidad Valenciana.

Esta disposición está afectada por:

MODIFICADA POR:

DECRETO 63/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. [2010/4275]

DECRETO 2/2013, de 4 de enero, del Consell, de modificación del Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprobó el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana. [2013/77]