MINISTERIO DE EDUCACION Y CIENCIA

9950 *CORRECCION de errores de la Orden de 30 de marzo de 1988 por la que se establecen determinados criterios en materia de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de niveles no universitarios, y se fija el régimen de equivalencias con los sistemas educativos de distintos países.*

Advertidos errores en el texto de la mencionada Orden, publicada en el «Boletín Oficial del Estado» número 82, de 5 de abril de 1988, se transcriben a continuación las oportunas rectificaciones:

En la página 10169, en las líneas primera y segunda del punto primero, donde dice: «Los alumnos que procedentes de sistemas educativos extranjeros deseen...», debe decir: «Los alumnos que, procedentes de sistemas educativos extranjeros, deseen...».

En las páginas 10171 y 10172, anexo I, en el epígrafe de la tabla, donde dice: «Tercero BUP y título de Bachillerato», debe decir: «Tercero BUP y título de Bachiller».

En la página 10171, en la línea referente a Cuba, donde dice: «Séptimo secundaria básico. Octavo secundaria básico. Noveno secundaria básico.», debe decir: «Séptimo secundario básico. Octavo secundario básico. Noveno secundario básico.».

En la página 10171, en la línea referente a Iraq, COU, donde dice: «(Adadiyak)», debe decir: «(Adadiyah)».

En la página 10172, en la línea referente a Polonia, COU, donde dice: «... certificado fin de estudios...», debe decir: «... certificado fin de estudios secundarios...».

En la página 10172, en la línea referente a Senegal, donde dice: «Cuarta secundaria general», debe decir: «Cuarto secundario general».

MINISTERIO DE TRANSPORTES, TURISMO Y COMUNICACIONES

9951 *ORDEN de 14 de abril de 1988 por la que se aprueban las normas reguladoras de las Agencias de Viajes.*

Ilustrísimo señor: El Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, derogatorio del Decreto 1524/1973, de 7 de junio, cuyo texto regulaba el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes, faculta a este Ministerio a dictar las normas reguladoras precisas para su aplicación y desarrollo.

Conocido el parecer de las organizaciones profesionales afectadas y de común acuerdo con las Administraciones Turísticas de las Comunidades Autónomas, el texto de las normas reguladoras que deben seguir las Agencias de Viajes y sus actividades se consensuó en la Conferencia Sectorial de Turismo celebrada en Madrid el día 7 de octubre de 1987, de acuerdo con las previsiones del artículo 4 de la Ley 12/1983, de 14 de octubre, del Proceso Autonómico.

En su virtud, este Ministerio ha tenido a bien disponer:

Artículo único.–Se aprueban las normas reguladoras de las Agencias de Viajes y de sus actividades que se insertan anejas a la presente disposición.

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

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 las Normas Reguladoras. A estos efectos y durante el plazo indicado, deberán presentar, ante la Administración Turística competente, documentación acreditativa de haber realizado la adecuación a cada uno de los aspectos contemplados en dichas normas (capital social, fianza, póliza de seguros, et.), 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 a que se hace referencia en el número anterior.

Segunda.–La subsistencia de las actuales dependencias auxiliares quedará condicionada a que en el plazo de dos años abtengan la autorización excepcional prevista en el artículo 10.4 de las Normas Reguladoras.

Tercera.–Queda suprimida la figura de 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 las Normas Reguladoras.

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 las Normas Reguladoras 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 las Comunidades Autónomas causarán baja en el mismo y deberán atenerse, en su actuación, a lo que se dispone en el artículo 36 de las Normas Reguladoras.

Sexta.–A partir de la entrada en vigor de las Normas Reguladoras, 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 Administración competente en cada caso, 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 partir de la entrada en vigor de las Normas Reguladoras que aprueba esta disposición.

DISPOSICION FINAL

La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas la Orden de 9 de agosto de 1974, por la que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes («Boletín Oficial del Estado» de 26 de septiembre, número 231), la Orden de 8 de mayo de 1978, por la que se reorganiza la composición de la Comisión Mixta de Vigilancia de las Agencias de Viajes («Boletín Oficial del Estado» de 20 de junio, número 146), y cualesquiera otras disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en la presente disposición.

Madrid, 14 de abril de 1988.

CABALLERO ALVAREZ

Ilmo. Sr. Secretario general de Turismo.

NORMAS REGULADORAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

CAPITULO PRIMERO

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 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 las presentes normas reguladoras.

Art. 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 (manutención, 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 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.

Art. 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 aquellos que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

CAPITULO II

De la obtención y revocación de la licencia. Autorización de sucursales

Art. 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 Administración Turística competente un informe en relación con la concesión, a cuyo efecto deberán aportar la siguiente documentación:

a) Proyecto de escritura de cosntitución 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-finanaciera de la futura Empresa proyectada.

Art. 5. El otorgamiento del título-licencia de Agencias de Viajes podrá ser solicitado de la Administración Turística competente 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 mercanil 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 la Agencias de Viajes.

Deberá igualmente constar un capital mínimo desembolsado de 30.000.000 de pesetas para el grupo mayoristas-minoristas, de 20.000.000 de pesetas, para el grupo mayoristas, y de 10.000.000 de pesetas, para el grupo 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 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. El nombramiento de 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 estas normas.

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.

Art. 6. A la vista de la documentación la Administración Turística competente resolverá sobre la solicitud presentada. La resolución por la que se concede el título-licencia habrá de indicar el grupo al que pertenece la Agencia y su código de identificación. Si la resolución es denegatoria, ésta habrá de ser motivada y podrá ser recurrida en vía administrativa.

Art. 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 acta de 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 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.

Art. 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 Administración Turística competente, 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.

Art. 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 Administración Turística competente, acompañando la correspondiente certificación registral, y cuando se utilice ésta deberá colocarse al lado el código identificativo y nombre de la Agencia de Viajes.

Art. 10. 1. Cuando una Agencia desee abrir establecimientos deberá solicitar, para cada uno, la oportuna autorización ante la Administración Turística competente, acompañando los requisitos exigidos en los apartado 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 corresponde la fianza prevista en el artículo 15 de las presentes normas.

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 estas normas.

Art. 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.

Art. 12. Podrán ser causa 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, dentro de los plazo 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

Art. 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 Administración Turística competente.

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 en el exterior.

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

Art. 14. 1. El título-licencia para la apertura de las Delegaciones de Agencias de Viajes extranjeras será otorgado por la Administración turística competente, 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 de las presentes normas que les sean de aplicación.

CAPITULO IV

De las fianzas y de las Comisiones arbitrales de Agencias de Viajes

Art. 15. 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 de la Administración turística competente. Estas fianzas cubrirán las cuantías siguientes:

Mayoristas: 20.000.000 de pesetas.
Minorista: 10.000.000 de pesetas.
Mayoristas-minoristas: 30.000.000 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 por 100 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 400.000.000 de pesetas por asociación de carácter nacional o regional.

Cualquier modificación de esta fianza colectiva deberá ser comunicada de inmediato a las Administraciones Turísticas competentes.

Las formas de constituir esta fianza serán análogas a las señaladas para la fianza individual y estarán a disposición de la Administración 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 seis establecimientos. Por cada nuevo establecimiento que sobrepase la cifra anterior se habrá de incrementar la fianza individual en la cantidad de 2.000.000 de pesetas o la colectiva en la cantidad de 1.000.000 de pesetas.

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

4. La fianza no podrá ser cancelada durante la tramitación de un expediente de revocación, renuncia o baja de 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.

Art. 16. Para resolver las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios en sus relaciones con las Agencias de

Viajes, cada Comunidad Autónoma podrá establecer Comisiones Arbitrales con ámbitos territoriales definidos.

Art. 17. Las Comisiones Arbitrales de Agencias de Viajes estarán integradas por un Presidente y dos Vocales. El Presidente será un representante de la Administración Turística competente y los Vocales serán designados uno por las Asociaciones de Consumidores y otro, por las Asociaciones o Agrupaciones Empresariales del Sector de Agencias de Viajes que territorialmente corresponda. Será designado como Secretario un funcionario de la Administración Turística competente, que actuará con voz pero sin voto.

Art. 18. Desde el momento en que se constituyan las Comisiones Arbitrales, las Agencias de Viajes, de forma individual o colectivamente a través de las Asociaciones Empresariales, podrán dirigir escritos a la Administración Turística competente, indicando su decisión de someterse voluntariamente a este régimen arbitral de solución de reclamaciones.

Art. 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.

Art. 20. 1. Las Comisiones Arbitrales de Agencias de Viajes resolverán las controversias según su leal saber y entender.

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

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

Art. 21. El procedimiento de actuación de las Comisiones Arbitrales de Agencias de Viajes no estará sometido a formalidades legales especiales y resolverá 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

Art. 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.

Art. 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.

Art. 24. Al contratar con sus clientes, las Agencias de Viajes deberán informarles previamente del coste de los servicios a prestar, sobre el cual podrán exigir un depósito, no superior al 40 por 100 del coste total previsto, contra el que deberán entregar recibo o documento justificante en el que consten las cantiddes recibidas a cuenta y sus conceptos.

Art. 25. A los efectos de estas normas 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 una 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.

Art. 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, 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.

Art. 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.

Art. 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 por 100 de 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.

Art. 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 por 100 del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15 por 100 entre los tres y diez, y el 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho 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 les, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

Art. 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.

Art. 31. A los efectos de lo establecido en el artículo anteriores se considerán 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 actividades profesionales de las Agencias de Viajes: Infracciones y sanciones

Art. 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.

Art. 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 o 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 específica para la organización de tales viajes.

3. Excepcionalmente, la Administración Turística competente 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.

Art. 37. Las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en estas normas y cualquier otra 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.

9952 *ORDEN de 21 de abril de 1988 por la que se dictan normas sobre colaboración del Servicio de Correos en las elecciones al Parlamento de Cataluña.*

Por Decreto 64/1988, de 3 de abril, el Presidente de la Generalidad de Cataluña ha convocado elecciones al Parlamento de Cataluña, que se celebrarán el día 29 de mayo de 1988 y se regirán por la disposición transitoria cuarta del Estatuto de Autonomía de Cataluña, por las normas correspondientes de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General, y por las otras disposiciones legales de aplicación, en el citado proceso electoral.

Con el fin de lograr la debida eficacia en la colaboración de los Servicios de Correos y dichas elecciones, este Ministerio ha tenido a bien disponer:

Envíos postales de propaganda electoral a cursar por correo

1. *Tarifas aplicables*

1.1 A los envíos de propaganda electoral que depositen, para su circulación por el correo dentro del territorio de cada circunscripción electoral, los partidos y federaciones inscritos en el registro correspondiente, las coaliciones constituidas según lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 44 de la Ley Orgánica 5/1985, y las agrupaciones de electores que reúnan los requisitos establecidos por las disposiciones especiales de dicha Ley, se les aplicarán las tarifas postales especiales establecidas por Orden de la Presidencia del Gobierno de 30 de octubre de 1985, publicada en el «Boletín Oficial del Estado» número 261, de 31 del mismo mes.

1.2 A los efectos especificados en el apartado anterior, cada provincia constituirá una circunscripción electoral (disposición transitoria cuarta del Estatuto de Autonomía de Cataluña, Ley Orgánica 4/1979, de 18 de diciembre).

2. *Acondicionamiento de los envíos*

Estos envíos ostentarán en la parte superior central del anverso la inscripción «Envíos postales de propaganda electoral» y podrán presentarse abiertos o cerrados sin que por ello pierdan su condición de impresos ni la Administración Postal la facultad de poder examinar su contenido en uno u otro caso. No es obligatorio consignar en su cubierta el nombre y domicilio del grupo político remitente –o de la agrupación de electores– ni tampoco la sigla o símbolo que lo identifique.

3. *Depósito de los envíos*

3.1 El depósito de los envíos se realizará con el carácter de ordinarios, y se acompañarán de una factura en la que conste el número de envíos depositados y el nombre y firma del remitente. Cuando se trate de envíos acogidos al régimen de «franqueo pagado», deberán ajustarse a lo dispuesto en la Orden de este Ministerio de 21 de abril de 1988 («Boletín Oficial del Estado» número 97, de 22 siguiente).

3.2 El depósito de los envíos se realizará en el período comprendido entre los días 5 y 21 de mayo, ambos inclusive, teniendo en cuenta lo siguiente:

a) La admisión de depósitos con antelación a la fecha de comienzo de la campaña electoral (días 5 al 11 de mayo de 1988) tiene por objeto facilitar las tareas postales de clasificación, si bien, la entrega de los envíos a sus destinatarios ha de efectuarse dentro de la campaña electoral (12 al 27 de mayo, ambos inclusive).

3.3 Por circunstancias excepcionales podrán admitirse depósitos de esta clase de envíos el día 23 de mayo, pero advirtiendo expresamente a los depositantes de las dificultades que puedan producirse para la entrega a su debido tiempo.

4. *Curso y entrega*

4.1 Los envíos de propaganda electoral serán cursados en el plazo más breve posible, dando preferencia a los dirigidos a los puntos más alejados. Cuando su número lo exija se incluirán en sacas o sobres especiales, en cuya etiqueta o cubierta se hará constar su contenido, aplicándole las normas que regulan el curso de la correspondencia ordinaria epistolar.

4.2 La entrega a los destinatarios se efectuará con el resto de la correspondencia epistolar en los días 12 al 27 de mayo, ambos inclusive –período de campaña electoral–, salvo en aquellas oficinas que, por sus circunstancias o por resultar factible y conveniente, se haya acordado la organización de turnos especiales de reparto para esta clase de envíos.

Está terminantemente prohibido distribuir propaganda electoral el día de la votación y el día inmediatamente anterior.

4.3 Los envíos no entregados por cualquier causa a los destinatarios y todos los no distribuidos al finalizar la campaña electoral serán devueltos por las oficinas a su Jefatura Provincial respectiva, donde permanecerán a disposición de los remitentes durante el plazo de un mes.

Voto por correspondencia

5. *Solicitud de inscripción en el censo electoral*

5.1 Los electores que prevean que en la fecha de la votación no se hallarán en la localidad donde les corresponda ejercer su derecho de voto, o que no puedan personarse, pueden emitir su voto por correo, previa solicitud a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral, con los requisitos siguientes:

a) El elector solicitará de la correspondiente Delegación, a partir de la fecha de la convocatoria y hasta el quinto día anterior al de la votación, un certificado de inscripción en el censo [artículo 72.a), Ley Orgánica 5/1985].

b) La solicitud deberá formularse personalmente. El funcionario de Correos encargado de recibirla exigirá al interesado la exhibición de su documento nacional de identidad y comprobará la coincidencia de la firma. En ningún caso se admitirá a estos efectos, fotocopia del documento nacional de identidad [artículo 72.b), Ley Orgánica 5/1985].

5.2 En los casos de enfermedad o incapacidad previstos en el artículo 72.c), de la Ley Orgánica 5/1985, la solicitud por medio de representante requerirá, si el interesado se halla en España, la presentación, junto con la solicitud, de un poder notarial especial o de una autorización con la firma legitimada por Notario, a los que se acompañará o incorporará, en su caso, bien un acta de notoriedad en la que se dé por probada la enfermedad o incapacidad del poderdante o autorizante que impida la presentación personal de la solicitud o bien un justificante médico acreditativo de estas circunstancias.

Dicha solicitud, dirigida al Delegado provincial de la Oficina del Censo Electoral, se presentará en cualquier oficina de Correos. El funcionario que reciba dicha solicitud comprobará la coincidencia de la firma del apoderado o autorizado con el de su documento nacional de identidad.

Cuando el enfermo o incapacitado se halle fuera de España y no esté inscrito en el censo de residentes ausentes que vivan en el extranjero, podrá formular la solicitud de voto por correspondencia por medio de otra persona, residente o no en territorio español, a