

1.DISPOSICIONES GENERALES

CONSEJO DE GOBIERNO

CVE-2011-7531 *Decreto 49/2011, de 19 de mayo, por el que se regula la actividad de mediación turística desarrollada por agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

El artículo 24.20 del Estatuto de Autonomía para Cantabria, aprobado por Ley Orgánica 8/1981, de 30 de diciembre, atribuye a la Comunidad Autónoma de Cantabria una competencia exclusiva en materia de turismo, y en ejercicio de la misma se aprobó la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, como marco jurídico general en el que habrá de desarrollarse la actividad turística en la Comunidad Autónoma de Cantabria. A su vez, el Real Decreto 3079/1983, de 26 de octubre, sobre traspaso de funciones y servicios del Estado a la Comunidad Autónoma de Cantabria en materia de turismo, definió en su Anexo I, apartado B), las funciones y servicios del Estado asumidos por la Comunidad Autónoma, entre ellos la planificación de la actividad turística y la ordenación de la industria turística.

El artículo 15 de la Ley de Cantabria 5/1999 ha definido cinco tipos de actividad turística, una de las cuales es la de mediación, que podrá desarrollarse a través de diversos establecimientos turísticos, entre ellos las agencias de viajes, las centrales de reservas y los organizadores profesionales de congresos.

El Decreto del Gobierno de Cantabria 50/1990, de 3 de septiembre, por el que se aprueba la ordenación turística de las agencias de viajes, vino a definir el marco jurídico aplicable a dichas empresas de mediación turística, siendo varias las razones determinantes de la necesidad de aprobar una nueva regulación en nuestra Comunidad Autónoma.

En primer lugar, el presente Decreto no se limita a definir el régimen jurídico aplicable a las agencias de viajes, sino que regula igualmente otras dos modalidades de empresa de mediación turística con un creciente protagonismo en el actual mercado de servicios turísticos, como son las centrales de reservas y los organizadores profesionales de congresos.

En segundo lugar, este Decreto constituye el instrumento normativo a través del cual se traspone, en el ámbito específico de la prestación de servicios de mediación turística por agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos, la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, cuya incorporación al ordenamiento jurídico español se ha llevado a cabo, con carácter general, mediante la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

La nueva regulación propuesta elimina la exigencia de autorización administrativa para el desarrollo de las actividades de mediación turística que regula, sustituyéndola por un deber de comunicar el inicio de su actividad por parte de la empresa de mediación turística, en el plazo y forma establecidos en este Decreto. Por su parte, la Dirección General competente en materia de turismo realizará las labores de inspección y control que resulten necesarias para garantizar que todas estas empresas de mediación turística funcionan con arreglo a los parámetros establecidos en este Decreto; y en el supuesto de que constate la existencia de empresas que desarrollan su actividad sin haberlo comunicado a la Administración Autonómica o sin ajustarse a lo manifestado en la declaración responsable presentada, o en general que incumplen alguno de los requisitos establecidos en la normativa turística vigente, adoptará las medidas de intervención y, en su caso, sancionadoras que resulten procedentes.

Por último, se ha observado la necesidad de aprobar una nueva regulación que, teniendo en cuenta los profundos cambios experimentados por el sector turístico en los últimos años, y en particular por la actividad de mediación, sea capaz de ofrecer soluciones adecuadas a

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

las nuevas necesidades planteadas por estas empresas del sector de la mediación turística -demandantes de un marco normativo que simplifique al máximo los trámites administrativos a seguir para el inicio de la actividad empresarial y que facilite el posterior funcionamiento de la empresa en un creciente marco de competencia- y por sus clientes -demandantes de unos servicios de mediación turística de calidad, en los que el empleo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, cuyo protagonismo es creciente en este sector de actividad, sea compatible con la protección de sus derechos como consumidores y usuarios-.

En virtud de lo expuesto, a propuesta del Consejero de Cultura, Turismo y Deporte, oído el Consejo Económico y Social de Cantabria, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Gobierno de Cantabria en su reunión del día 19 de mayo de 2011,

DISPONGO

TÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Decreto tiene por objeto regular las empresas de mediación turística, ya sean sus titulares personas físicas o jurídicas, que desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de Cantabria a través de agencias de viajes, centrales de reservas u organizadores profesionales de congresos.

En concreto, este Decreto será de aplicación a:

a) Las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos cuyo domicilio fiscal radique en la Comunidad Autónoma de Cantabria, con independencia de que desarrollen su actividad de mediación turística en un local abierto al público y/o a través de los medios electrónicos de la sociedad de la información.

b) Las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos que desarrollen su actividad de mediación turística en un local abierto al público ubicado en la Comunidad Autónoma de Cantabria, con independencia del lugar en el que tengan su domicilio fiscal. Igualmente será de aplicación a las que desarrollen su actividad de mediación turística en la Comunidad Autónoma de Cantabria en régimen de franquicia.

Artículo 2. Actividades de mediación turística: modalidades.

1. Tienen la consideración de agencias de viajes las empresas que se dedican a la mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, así como a la organización, oferta y/o comercialización de viajes combinados o de otros servicios turísticos de forma individualizada, pudiendo utilizar medios propios para la prestación de dichos servicios. Dentro de esta modalidad se distinguen tres categorías:

a) Agencias de viajes mayoristas: aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios turísticos para su ofrecimiento a las agencias de viajes minoristas o mayoristas-minoristas. Las agencias de viajes mayoristas no podrán ofrecer ni vender directamente sus servicios turísticos al usuario o consumidor.

b) Agencias de viajes minoristas: aquellas que comercializan los servicios turísticos organizados por las agencias de viajes mayoristas, o que proyectan, elaboran, organizan y comercializan toda clase de servicios turísticos, sin que puedan ofrecer éstos a otras agencias.

c) Agencias de viajes mayoristas-minoristas: aquellas que pueden simultanear las actividades señaladas en los puntos a) y b) de este apartado.

2. Tienen la consideración de centrales de reservas las empresas de mediación turística que se dedican a la reserva de servicios turísticos de forma individualizada.

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

3. Tienen la consideración de organizadores profesionales de congresos las empresas de mediación turística que prestan servicios de consultoría, planificación, organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros eventos de naturaleza análoga, ya sea directamente o a través de terceros.

Artículo 3. Código de Identificación.

Las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos cuyo domicilio fiscal radique en la Comunidad Autónoma de Cantabria se identificarán mediante un código alfabético-numérico otorgado por la Dirección General competente en materia de turismo, con arreglo a las siguientes claves:

— Claves alfabéticas: C.I.C. (Código Identificativo de Cantabria), seguido de las iniciales A.V. Agencias de Viajes), C.R. (Central de Reservas) u O.P.C. (Organizador Profesional de Congresos).

— Claves numéricas: 39 (código geográfico nacional correspondiente a Cantabria), seguido del número correlativo correspondiente.

Artículo 4. Denominación de las empresas: uso de marcas y nombres comerciales.

1. El uso de marcas y nombres comerciales por las empresas de mediación turística se ajustará a lo dispuesto en la Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas, y demás normativa de aplicación.

2. Las empresas de mediación turística reguladas en este Decreto tendrán derecho a utilizar en exclusiva las denominaciones «agencia de viajes», «central de reservas» y «organizador profesional de congresos» según proceda, con fines distintivos y publicitarios. En particular, solo las empresas de mediación turística legalmente constituidas como agencias de viajes podrán emplear el término «viaje/s», sus sinónimos y palabras equivalentes en otros idiomas, como todo o parte de su nombre comercial o denominación.

Artículo 5. Distintivos y documentación.

1. Las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos que desarrollen su actividad a través de un local abierto al público deberán instalar en su exterior un rótulo donde consten claramente los siguientes datos: denominación de la empresa y, en su caso, del grupo empresarial al que pertenece, y código de identificación. Cuando se utilice una marca o nombre comercial diferente a la denominación de la empresa, deberá igualmente colocarse al lado del código de identificación.

2. Las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos reflejarán en toda su documentación (presupuestos, facturas, correspondencia, folletos publicitarios...) los siguientes datos: denominación de la empresa y, en su caso, nombre comercial registrado, código de identificación y domicilio.

TÍTULO II

Ordenación de la actividad

CAPÍTULO I

Requisitos comunes

Artículo 6. Inicio de la actividad.

1. Las empresas de mediación turística reguladas en este Decreto deben comunicar previamente a la Dirección General competente en materia de turismo el inicio de su actividad empresarial.

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

A tal efecto, presentarán una declaración responsable (anexo) suscrita por su titular o representante legal, en la que consten todos los datos necesarios para la identificación de la empresa, de la actividad a desarrollar y, en su caso, de sus locales abiertos al público; y se afirme bajo su responsabilidad que cumple los requisitos establecidos en la normativa vigente para ejercer la actividad de mediación turística en los términos propuestos, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento hasta el cese en el ejercicio de dicha actividad. En todo caso, esta declaración responsable se referirá expresamente al cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Haber obtenido el Alta Censal en la Agencia Tributaria y en la Seguridad Social en la actividad a ejercer.

b) Disponer de los títulos que acrediten la propiedad o disponibilidad por la empresa del inmueble en el que se ubicará su sede y, en su caso, de los locales abiertos al público.

c) Disponer de la licencia municipal de apertura para dicha actividad turística, en caso de que se disponga de local abierto al público.

d) Disponer de certificado emitido por órgano o técnico competente en la materia que acredite el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención y protección contra incendios, en caso de que se disponga de local abierto al público.

e) Haber obtenido ante la Oficina Española de Patentes y Marcas el registro de la marca y/o nombre comercial que pretenda utilizar la empresa.

f) En el caso de las agencias de viajes, haber constituido una fianza y suscrito una póliza de seguro en los términos exigidos en los artículos 10 y 11, respectivamente.

La documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa vigente para el desarrollo de la actividad de mediación turística deberá estar a disposición de la Dirección General competente en materia de turismo.

2. Una vez comunicada, en los términos establecidos en el apartado anterior, el inicio de la actividad de mediación turística, la Dirección General competente en materia de turismo otorgará, cuando proceda, el correspondiente código de identificación y la inscribirá, en todo caso, de oficio en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria.

La Dirección General competente en materia de turismo será responsable de incluir en la página web institucional www.turismodecantabria.com un listado actualizado de las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos inscritas en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria.

3. El cumplimiento de la obligación regulada en este artículo no exime a la empresa del deber de obtener las autorizaciones administrativas que resulten preceptivas para el desarrollo de su actividad de mediación turística y, en su caso, la apertura y funcionamiento de los locales abiertos al público.

4. La empresa está obligada a mantener el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa turística para el desarrollo de la actividad de mediación turística declarada ante la Administración hasta que se produzca el cese de su actividad.

Artículo 7. Control e inspección.

1. La Dirección General competente en materia de turismo, a través de sus servicios de inspección, comprobará que todas las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos iniciaron su actividad previa presentación de la preceptiva declaración responsable, en los términos previstos en el artículo 6; que su régimen de organización y funcionamiento se corresponde con lo manifestado en dicha declaración responsable; y que reúnen todos y cada uno de los requisitos exigidos en la normativa turística vigente para el desarrollo de su actividad de mediación turística. A tal efecto, podrá exigir a las empresas el acceso a la documentación que así lo acredite.

2. La falta de presentación, ante la Administración autonómica, de la declaración responsable regulada en el artículo 6, así como la existencia de inexactitudes, falsedades u omisiones, de carácter esencial, en los datos consignados en la misma, determinarán la imposibilidad de

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

continuar el ejercicio de la actividad de mediación turística. La resolución que declare la concurrencia de tales circunstancias y, en consecuencia, ordene el cese de la actividad será dictada por la persona titular de la Dirección General competente en materia de turismo, previa tramitación de un procedimiento administrativo con arreglo a lo dispuesto en el Título VI de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Cuando la labor de inspección turística ponga de manifiesto el incumplimiento de otras obligaciones legales por parte de la empresa de mediación turística, se le requerirá para que en el plazo máximo de quince días proceda a su subsanación. Transcurrido dicho plazo sin haber sido atendido este requerimiento, la Dirección General competente en materia de turismo ordenará la modificación o, en su caso, el cese de la actividad de mediación turística, previa tramitación del correspondiente procedimiento administrativo.

3. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, resultará de aplicación el régimen sancionador previsto en la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria.

Artículo 8. Modificación y cese de la actividad. Cambio de titularidad.

1. Las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos comunicarán igualmente a la Dirección General competente en materia de turismo, con carácter previo, las modificaciones que afecten a los datos facilitados o manifestaciones realizadas al inicio de la actividad, presentando a tales efectos la oportuna declaración responsable.

La Dirección General competente en materia de turismo realizará las labores de control e inspección necesarias para verificar que la empresa de mediación turística desarrolla su actividad con arreglo a lo manifestado en la nueva declaración responsable, y que reúne los requisitos exigidos a tal efecto en la normativa turística vigente.

2. Las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos que cesen en su actividad deberán comunicarlo a la Dirección General competente en materia de turismo en el plazo máximo de un mes, a los efectos de anotar su baja en el Registro General de Empresas Turísticas.

CAPÍTULO II Requisitos específicos

SECCIÓN 1ª AGENCIAS DE VIAJES

Artículo 9. Objeto de su actividad.

1. Los servicios de mediación turística cuya prestación corresponde en exclusiva a las agencias de viajes, con las excepciones previstas en este Decreto para las centrales de reservas, serán los siguientes:

a) La mediación en la venta de billetes y la reserva de plazas en toda clase de medios de transporte.

b) La mediación en la reserva de plazas en cualquier alojamiento turístico.

c) La organización o comercialización de servicios de viajes, que podrán ser:

— Servicios individuales: servicios con entidad propia, individualmente considerados, y en cuya comercialización las agencias de viajes actúan como intermediarios entre el prestador del servicio turístico y el consumidor, pudiendo percibir del cliente una remuneración en concepto de gastos de gestión, con independencia de que perciba o no remuneración del prestador del servicio.

— Viajes combinados, tal y como se definen y regulan en el Libro Cuarto del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y en su normativa de desarrollo.

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

— Excursiones: combinaciones de dos o más servicios turísticos vendidos u ofertados en venta con arreglo a un precio global, y cuya duración no sobrepase las veinticuatro horas ni incluya una noche de estancia en un alojamiento turístico.

d) La mediación en la contratación de cualesquiera otros servicios turísticos prestados por las empresas turísticas.

e) La representación de otras agencias de viajes con la finalidad de prestar a sus clientes, por cuenta y en nombre de aquéllas, cualesquiera de los servicios turísticos enumerados en este artículo.

f) Cualquier otro servicio turístico que se reconozca como propio de su actividad de acuerdo con la legislación vigente.

2. Además de los anteriormente citados, las agencias de viajes podrán prestar a sus clientes los siguientes servicios:

a) Información turística, difusión o venta de material publicitario relacionado con turismo.

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, por pérdida o deterioro de equipajes u otros riesgos derivados de los viajes, contratadas con empresas aseguradoras legalmente constituidas.

e) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de espectáculos, museos, monumentos y parques.

f) Fletamento de medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.

g) Servicios de acogida en eventos congresuales, convenciones o similares.

h) Comercialización de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico.

i) Comercialización de productos o servicios prestados por las empresas de turismo activo.

j) Intermediación en el arrendamiento de vehículos, con o sin conductor.

k) Prestación de cualesquiera otros servicios y actividades que complementen los anteriormente enumerados.

3. La prestación de los servicios señalados en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de la plena capacidad de las distintas empresas turísticas y de transporte de viajeros para contratar directamente con sus clientes la prestación de sus propios servicios, a excepción de la organización y comercialización de viajes combinados, cuya prestación corresponde en exclusiva a las agencias de viajes, en los términos previstos en el Libro Cuarto del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Artículo 10. Fianza: constitución, clases y alcance.

1. Las agencias de viajes, en sus distintas modalidades, tendrán la obligación de constituir y mantener en permanente vigencia una fianza, individual o colectiva, para responder del cumplimiento de las obligaciones asumidas frente a sus clientes en relación con los servicios de mediación turística contratados, especialmente del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra de la empresa.

2. La fianza podrá constituirse a través de uno de los siguientes medios:

a) Ingreso en metálico o título de emisión pública en la Caja General de Depósitos del Gobierno de Cantabria.

b) Aval bancario.

c) Póliza de caución.

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

3. Las agencias de viajes, en sus distintas modalidades, podrán constituir su fianza a título individual o de forma colectiva, mediante su inclusión voluntaria, a través de asociaciones legalmente constituidas, en un fondo solidario de garantía.

4. La cuantía mínima de las fianzas individuales será:

- a) Agencias de viajes minoristas: 60.101,21 euros.
- b) Agencias de viajes mayoristas: 120.202,42 euros.
- c) Agencias de viajes mayoristas-minoristas: 180.303,63 euros.

A su vez, las agencias de viajes, en sus distintas modalidades, que dispongan de más de seis establecimientos comerciales deberán incrementar su fianza individual en la cantidad de 12.000 euros por cada establecimiento adicional.

5. La cuantía mínima de las fianzas colectivas será del cincuenta por ciento de la suma de las fianzas individualmente consideradas que, de acuerdo con el apartado anterior, habrían de constituir las empresas asociadas, y en ningún caso será inferior a 2.400.000 euros para asociaciones de ámbito nacional o 300.000 euros para asociaciones de ámbito autonómico. Cuando alguna de estas empresas disponga de más de seis establecimientos comerciales, la cuantía de la fianza colectiva se incrementará en 6.000 euros por cada establecimiento adicional.

Cualquier modificación en la composición de las asociaciones constituidas para afianzar de forma colectiva deberá ser comunicada de inmediato a la Dirección General competente en materia de turismo.

6. Las agencias de viajes, en sus distintas modalidades, presentarán la documentación acreditativa de haber constituido la fianza ante la Dirección General competente en materia de turismo en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha de presentación de la declaración responsable regulada en el artículo 6, con el fin de verificar que se ajusta a los requisitos establecidos en este artículo.

7. La fianza quedará afecta al cumplimiento de las responsabilidades exigidas a las agencias de viajes, en sus distintas modalidades, en virtud de resolución judicial o laudo arbitral firmes, y su ejecución total o parcial obligará a la empresa afectada a reponerla en su cuantía inicial en el plazo máximo de quince días.

8. En el supuesto de que las agencias de viajes, en sus distintas modalidades, comuniquen a la Dirección General competente en materia de turismo el cese de su actividad, la fianza quedará afecta durante un año al cumplimiento de las responsabilidades que pudieran exigirse a aquéllas en virtud de resolución judicial o laudo arbitral firmes. Transcurrido dicho plazo, la Administración procederá de oficio a su cancelación y devolución en el plazo máximo de quince días.

Si dentro de dicho plazo se comunicase a la Consejería competente en materia de turismo la existencia de reclamaciones civiles pendientes, la garantía no podrá ser cancelada hasta su resolución judicial o extrajudicial definitiva. A estos efectos, en el plazo de diez días desde su presentación, las agencias de viajes deberán remitir a la Dirección General competente en materia de turismo una copia de las reclamaciones que les hayan sido presentadas.

Artículo 11. Póliza de seguro.

1. Las agencias de viajes, en sus distintas modalidades, suscribirán una póliza de seguro que dé cobertura a los riesgos inherentes al desarrollo de su actividad empresarial, abarcando estos tres niveles de responsabilidad:

- a) La responsabilidad civil de explotación del negocio.
- b) La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria.
- c) La responsabilidad por daños patrimoniales primarios.

2. La suma asegurada por la póliza será, como mínimo, de 450.000 euros, a razón de 150.000 euros para cada uno de los tres niveles de responsabilidad definidos en el apartado anterior.

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

3. La póliza dará cobertura a la totalidad de los daños personales y materiales que pudieran ocasionarse por el funcionamiento de la agencia de viajes, excluyéndose cualquier tipo de franquicia.

4. La póliza deberá estar contratada a la fecha de inicio de la actividad de mediación turística y mantenerse en vigor hasta el cese de la misma.

5. Las agencias de viajes presentarán la póliza ante la Dirección General competente en materia de turismo en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha de presentación de la declaración responsable regulada en el artículo 6, con el fin de verificar que se ajusta a los requisitos establecidos en este artículo. Igualmente deberá tener a disposición de la Inspección de Turismo los recibos que acrediten el pago de la prima y, con ello, la vigencia de la póliza contratada.

Artículo 12. Oferta de servicios: deber de información.

Antes de formalizar la contratación de un servicio de mediación turística, las agencias de viajes deberán informar por escrito a sus clientes sobre el servicio solicitado, incluyendo sus características, precio, forma de pago y condiciones de anulación, en caso de ser contratado.

Artículo 13. Prestación de servicios contratados.

1. Las agencias de viajes estarán obligadas a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados, con las características y condiciones pactadas. Si existiera imposibilidad de prestar alguno de estos servicios, las agencias de viajes ofrecerán a sus clientes la posibilidad de optar por el reembolso total de los importes abonados o la sustitución de aquél por otro servicio de similares características; si el nuevo servicio ofertado resultase de inferior categoría o calidad al inicialmente contratado, la agencia de viajes aplicará la correspondiente rebaja en el precio.

2. En el caso de que los servicios estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales, así calificadas expresamente en el contrato, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales y similares, los gastos de anulación por desistimiento serán los pactados por las partes.

3. Cuando se exija la constitución de un depósito previo, las agencias de viajes entregarán a sus clientes un recibo o documento equivalente en el que consten las cantidades recibidas a cuenta del precio y el concepto, así como la información relativa a las condiciones de anulación del servicio contratado.

Artículo 14. Agencias de viajes extranjeras.

1. La apertura de agencias de viajes por empresas de mediación turística domiciliadas en otros Estados Miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo exigirá la previa presentación de la declaración responsable regulada en el artículo 6, así como el cumplimiento del resto de requisitos exigidos a tal efecto en el presente Decreto.

2. Sin perjuicio de la reciprocidad prevista en los correspondientes Tratados y Convenios Internacionales, las agencias de viajes cuyo titular sea una empresa domiciliada en un Estado no perteneciente a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo podrán encomendar su representación, de forma permanente o temporal, a una agencia de viajes legalmente constituida en Cantabria, siempre y cuando lo hagan por escrito y de forma fehaciente.

SECCIÓN 2ª CENTRALES DE RESERVAS

Artículo 15. Régimen jurídico.

1. Las centrales de reservas son empresas de mediación turística que se dedican principalmente a la reserva de servicios turísticos de forma individualizada, pudiendo desarrollar de forma complementaria actividades de difusión y venta de material publicitario relacionado con los productos o servicios turísticos cuya reserva oferten.

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

2. Las centrales de reservas no podrán organizar viajes combinados ni excursiones de un día.
3. Las centrales de reservas no pueden percibir contraprestaciones económicas por parte de los consumidores o usuarios turísticos, ni cobrar en nombre y por cuenta de los prestadores de los servicios que hayan reservado.

SECCIÓN 3ª ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS

Artículo 16. Objeto de su actividad y régimen jurídico.

1. Las empresas de mediación turística que funcionen como organizadores profesionales de congresos podrán prestar, entre otros, los siguientes servicios:

a) Definir, planificar y organizar, conjuntamente con sus clientes, los elementos esenciales del congreso: objetivos, lugar y fechas de celebración, duración, presupuesto y posibles vías de financiación (subvenciones y ayudas de instituciones públicas y privadas, patrocinio de firmas comerciales, etc.), conjunto de actos programados, con especial atención a los de inauguración y clausura, y cualesquiera otras cuestiones relacionadas con el mismo.

b) Proporcionar a sus clientes los locales donde vaya a celebrarse el congreso.

c) Establecer un plan general de todas las fases de la organización del congreso y, en su caso, un plan de marketing.

d) Preparar campañas de promoción del congreso, incluyendo el diseño, edición y distribución del material promocional.

e) Seleccionar y contratar a los proveedores de bienes y servicios necesarios para el desarrollo del congreso: equipo técnico de medios audiovisuales, azafatas, guías de turismo, personal técnico y auxiliar, etc.

f) Supervisar y coordinar el desarrollo de los distintos actos programados, incluyendo el registro y acreditación de los participantes -en coordinación con la/s agencia/s de viajes que, en su caso, presten sus servicios-, la entrega de documentación, la distribución de las salas en función de la asistencia efectiva a cada acto, el establecimiento de un sistema claro de letreros direccionales, y cuantas otras tareas resulten necesarias para la adecuada atención a los participantes en el congreso.

g) Organizar los diferentes actos protocolarios del congreso, en especial los de inauguración y clausura, y supervisar su desarrollo.

h) Organizar los diferentes eventos sociales, actos de promoción, ruedas de prensa y otras actividades relacionadas con el congreso, y supervisar su desarrollo.

i) Tramitar las autorizaciones administrativas cuya obtención sea necesaria para el desarrollo del congreso.

j) Aquellas otras funciones de asesoramiento, planificación, organización, dirección y control de congresos que hayan asumido contractualmente.

2. Los organizadores profesionales de congresos no podrán realizar las actividades exclusivas de las agencias de viajes, salvo que se hayan constituido como tales y lo hayan comunicado expresamente a la Dirección General competente en materia de turismo, en los términos previstos en el artículo 6.

CAPÍTULO III

La actividad de mediación turística a través de medios electrónicos

Artículo 17. Régimen jurídico.

Las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos que oferten y presten sus servicios, total o parcialmente, a través de los medios electrónicos de la sociedad de la información deberán cumplir, además de las disposiciones contenidas en

el presente Decreto, la regulación prevista en las Leyes 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, y demás normativa de aplicación a la contratación por vía electrónica o telefónica.

Artículo 18. Requisitos específicos para la oferta y prestación de servicios de mediación turística a través de medios electrónicos.

1. Las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos que desarrollen su actividad, total o parcialmente, a través de medios electrónicos de la sociedad de información deberán disponer de los medios técnicos adecuados para que sus clientes puedan acceder, de forma permanente, fácil, directa y gratuita a la siguiente información:

a) Datos relativos a la identificación de la empresa: denominación, domicilio, código de identificación y, en su caso, marca o nombre comercial registrado en la Oficina Española de Patentes y Marcas.

b) Datos relativos a los productos y servicios turísticos ofertados:

— Denominación y características.

— Condiciones generales y específicas para su contratación.

— Precio total del servicio, desglosado por conceptos, con expresa mención a los tributos.

— Sistemas de pago admitidos, que deberá permitir al cliente la obtención de un comprobante en soporte físico.

— Derecho de desistimiento del servicio contratado y, en su caso, cantidades a percibir por la empresa de mediación turística en concepto de indemnización por los gastos soportados como consecuencia de su gestión.

— Validez temporal de cada oferta.

c) Sin perjuicio de lo establecido en su normativa específica, si el producto ofertado es un viaje combinado la empresa de mediación turística deberá incluir en su folleto informativo electrónico: la identificación del organizador; los destinos, duración y calendario del viaje, las excursiones facultativas, los medios de transporte -especificando clase y características-, los establecimientos de alojamiento, el precio -con expresa mención a los impuestos y tasas incluidos- y el período de validez de la oferta.

d) Datos de los servicios de la sociedad de la información:

— Certificación expedida por la autoridad competente del nombre o nombres de los dominios de internet que utilice o vaya a utilizar la empresa de mediación turística para la prestación de sus servicios por medios electrónicos.

— Datos identificativos del prestador de servicios de certificación de firma electrónica y de su inscripción en el registro oficial correspondiente.

— Datos de la póliza de seguro por actividades de mediación turística por medios electrónicos.

— Medios para presentar reclamaciones y quejas y dirección para su remisión.

e) Información relativa al tratamiento de los datos de carácter personal. Se indicará de forma clara y precisa el uso y tratamiento que se dará a la base de datos que se genere como consecuencia del ejercicio de la actividad empresarial y su conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos. La obligación de facilitar esta información se entenderá cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de internet.

2. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, y en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las comunicaciones comerciales de carácter publicitario realizadas por medios electrónicos deben ser fácilmente identificables como tales, e incluir los datos de identificación de la empresa y del producto o servicio turístico ofertado, en los términos expresados en el apartado anterior.

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

3. Las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos que operen por medios electrónicos deberán garantizar a sus clientes la posibilidad de obtener, con carácter inmediato, un justificante de todas las operaciones realizadas, en especial de los servicios contratados y de los pagos realizados.

TÍTULO III

Régimen de funcionamiento y prestación de servicios

CAPÍTULO I

Dirección

Artículo 19. Dirección.

1. Todas las agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos deberán contar con una persona responsable de su dirección, que ostentará la representación de aquélla ante el cliente y ante la Administración.

2. Cuando por ausencia, enfermedad o vacante faltare el responsable de dirección, asumirá interinamente sus funciones la persona que ocupe la subdirección o, a falta de ésta, la especialmente comisionada por la empresa.

3. La empresa está obligada a notificar a la Dirección General competente en materia de turismo la identidad de la persona responsable de su dirección, así como cualquier cambio posterior en dicho cargo, en el plazo máximo de diez días hábiles desde su nombramiento.

CAPÍTULO II

Derechos y obligaciones

Artículo 20. Derechos y obligaciones de las empresas.

1. Constituyen derechos de las empresas:

a) Adoptar las medidas oportunas, de acuerdo con la normativa vigente, para garantizar el cobro de los servicios prestados, excluidas las empresas que operen bajo la modalidad de central de reservas.

b) Incluir la información relativa a la empresa en los catálogos, directorios, guías y sistemas informáticos de la Administración turística de Cantabria.

c) Acceder a las acciones de promoción turística que les resulten apropiadas, realizadas por la Administración turística de Cantabria.

d) Participar en las convocatorias de subvenciones y ayudas y en los programas de fomento turístico que reglamentariamente se establezcan.

2. Constituyen obligaciones de las empresas:

a) Presentar en tiempo y forma las declaraciones responsables exigidas en este Decreto para el inicio, modificación o cese de su actividad de mediación turística, así como para los cambios de titularidad en la empresa.

b) Cumplir, desde el inicio hasta el cese de su actividad de mediación turística, todos los requisitos exigidos en la normativa turística vigente para su funcionamiento dentro de la modalidad declarada ante la Dirección General competente en materia de turismo.

c) Tener a disposición de la Dirección General competente en materia de turismo la documentación acreditativa del cumplimiento de todos los requisitos legalmente exigidos para el inicio y desarrollo de la actividad de mediación turística declarada.

d) Poner en conocimiento del público las normas de utilización y precios aplicables a los servicios de mediación turística ofertados.

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

e) Prestar los servicios de mediación turística en los términos contratados, de acuerdo con la modalidad de la empresa y con lo dispuesto en las diversas reglamentaciones de las actividades turísticas.

f) Facturar -salvo en el caso de las centrales de reservas- los servicios prestados de acuerdo con los precios establecidos o pactados, y entregar a los clientes los documentos acreditativos de dichos servicios, haciendo constar separadamente y con suficiente claridad cada uno de los conceptos facturados.

g) Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de los locales abiertos al público en los que desarrollen su actividad de mediación turística.

h) Tener a disposición del público las hojas de reclamaciones, conforme al modelo oficial expedido por la Dirección General competente en materia de turismo, y entregar un ejemplar siempre que así se solicite.

i) Mantener actualizada la página web, si el establecimiento dispusiese de la misma, contestando las peticiones de información que lleguen a través de este instrumento de comunicación.

j) Cuantas otras obligaciones sean establecidas en las reglamentaciones aplicables a las empresas turísticas.

Artículo 21. Derechos y obligaciones de los clientes.

1. Constituyen derechos de los clientes:

a) Ser informados, antes de la contratación de un servicio de mediación turística, de sus características, con expresa mención al precio que será aplicado, impuestos incluidos, detallándose las partidas y conceptos que lo integrarán.

b) Ser atendidos de forma profesional y recibir los servicios ofertados, publicitados y contratados en los términos pactados.

c) Recibir una factura en la que consten separadamente y con suficiente claridad cada uno de los conceptos facturados, que se corresponderán con los servicios contratados y efectivamente prestados.

d) Recibir una información veraz sobre los servicios ofertados en la publicidad suministrada por la empresa de mediación turística.

e) La garantía de seguridad sobre sus personas y bienes, así como la protección de sus derechos en calidad de consumidores, pudiendo formular reclamaciones y acudir a los procedimientos administrativos y judiciales idóneos para el mantenimiento y reposición de sus derechos.

f) Cuantos otros se deriven de la normativa vigente en atención a su condición de clientes.

2. Los clientes deberán abonar a las empresas de mediación turística -salvo en el caso de servicios prestados por centrales de reservas- el precio correspondiente a los servicios prestados, en el plazo y forma pactados.

CAPÍTULO III

Facturación y pago de los servicios. Anulaciones

Artículo 22. Facturación.

1. Las empresas de mediación turística reguladas en este Decreto, a excepción de las centrales de reservas, expedirán y entregarán a sus clientes una factura en la que conste, de forma clara y diferenciada, los servicios prestados y sus precios respectivos, especificando la parte correspondiente al pago de tasas e impuestos.

2. Sin perjuicio de lo previsto en la normativa estatal reguladora de las obligaciones de facturación, las empresas deberán incluir en sus facturas la siguiente información: número de factura y fecha de expedición, denominación y C.I.F. de la empresa, nombre y C.I.F./N.I.F. del cliente y relación de servicios prestados, con sus correspondientes precios. En el supuesto de

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

que los servicios se reflejen mediante un código o clave, deberá constar su significado en la propia factura.

3. Las empresas deberán tener a disposición de la Inspección Turística copia o matriz de las facturas que hayan expedido, durante un plazo mínimo de un año.

Artículo 23. Pago.

1. Los clientes deberán abonar el precio correspondiente a los servicios recibidos en el momento de expedición de la factura, salvo que se hubiera pactado otro plazo.

2. El pago del precio se efectuará en efectivo o por cualquier otro medio válido de pago cuya utilización haya sido admitida por la empresa.

3. Las empresas deberán informar a sus clientes, con carácter previo a la contratación de sus servicios, de los medios de pago admitidos. En el supuesto de contar con locales abiertos al público, dicha información deberá estar expuesta al público a la entrada de los mismos, en lugar visible que permita su fácil lectura por los clientes.

Artículo 24. Anulaciones.

El régimen de anulaciones de los servicios de mediación turística contratados se ajustará a las condiciones que pacten libremente la empresa y el cliente, que deberán respetar, en todo caso, las exigencias contenidas en la legislación vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA

Empresas en funcionamiento

Las agencias de viajes en funcionamiento se registrarán íntegramente por las disposiciones contenidas en el presente Decreto desde su entrada en vigor.

Las centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos en funcionamiento dispondrán de un plazo máximo de seis meses, desde la entrada en vigor del presente Decreto, para adaptar su organización y funcionamiento a las disposiciones contenidas en el mismo.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA

Solicitudes en tramitación

Las solicitudes de autorización para el desarrollo de actividades de mediación turística como agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos presentadas antes de la entrada en vigor del presente Decreto se resolverán conforme a la regulación contenida en la normativa anterior, salvo que el interesado desista de su solicitud y se someta a lo dispuesto en la presente norma reglamentaria.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

Derogación normativa

Quedan derogados el Decreto del Gobierno de Cantabria 50/1990, de 3 de septiembre, por el que se aprueba la ordenación turística de las agencias de viajes y la Orden de 21 de enero de 1.991, de la Consejería de Turismo, Transportes y Comunicaciones e Industria, por la que se regula el código de identificación de las agencias de viajes, así como cualquier otra disposición de igual o inferior rango en lo que contradiga o se oponga a lo dispuesto en este Decreto.

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

Entrada en vigor

El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 19 de mayo de 2011.

El presidente del Gobierno,
Miguel Ángel Revilla Roiz.
El consejero de Cultura, Turismo y Deporte,
Francisco Javier López Marcano.

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105



Consejería de Cultura, Turismo y Deporte

ANEXO. INICIO/MODIFICACIÓN DE ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN TURÍSTICA DESARROLLADA POR AGENCIAS DE VIAJES, CENTRALES DE RESERVAS Y ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS: DECLARACIÓN RESPONSABLE.

PERSONA FÍSICA	NIF	1º APELLIDO	2º APELLIDO	NOMBRE				
	CALLE/PLAZA/AVDA.	NOMBRE DE LA VIA PUBLICA	Nº	ESCALERA	PISO	PTA.	TFNO. FIJO	TFNO. MOVIL
	MUNICIPIO	PROVINCIA	CODIGO POSTAL	PAIS				

PERSONA JURÍDICA	CIF	RAZON SOCIAL						
	CALLE/PLAZA/AVDA.	NOMBRE DE LA VIA PUBLICA	Nº	ESCALERA	PISO	PTA.	TFNO. FIJO	TFNO. MOVIL
	MUNICIPIO	PROVINCIA	CODIGO POSTAL	PAIS				
PERSONA REPRESENTANTE	NIF	1º APELLIDO	2º APELLIDO	NOMBRE				
	CALLE/PLAZA/AVDA.	NOMBRE DE LA VIA PUBLICA	Nº	ESCALERA	PISO	PTA.	TFNO. FIJO	TFNO. MOVIL
	MUNICIPIO	PROVINCIA	CODIGO POSTAL	PAIS				

DATOS DEL LOCALIES O ESTABLECIMIENTO/S ABIERTO AL PÚBLICO	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO/LOCAL ABIERTO AL PÚBLICO							
	1. _____							
	2. _____							
	3. _____							
	CALLE/PLAZA/AVDA.	NOMBRE DE LA VIA PUBLICA	Nº	ESCALERA	PISO	PTA.	TFNO. FIJO	TFNO. MOVIL
	MUNICIPIO	PROVINCIA	CODIGO POSTAL	PAIS				

MODALIDAD DE ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN TURÍSTICA

AGENCIA DE VIAJES: CATEGORIA

{ MAYORISTA MINORISTA MAYORISTA - MINORISTA	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

CENTRAL DE RESERVAS

ORGANIZADOR PROFESIONAL DE CONGRESOS

Santander,

Fdo. _____

DIRECTOR GENERAL DE TURISMO

www.turismocantabria.com
C/ Miguel Artigas, 2-4, 1ª Planta Tfno. 942/208299 / Fax. 942/208286
39002- SANTANDER

CVE-2011-7531

JUEVES, 2 DE JUNIO DE 2011 - BOC NÚM. 105

DECLARACIÓN RESPONSABLE	<p>La empresa de mediación turística afirma, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos establecidos en la normativa vigente para ejercer la actividad de mediación turística en los términos reflejados en esta declaración, que dispone de los documentos que así lo acreditan y que se compromete a mantener su cumplimiento hasta el cese en el ejercicio de dicha actividad. En concreto, afirma cumplir los siguientes requisitos:</p> <p>A) Haber obtenido el Alta Censal en la Agencia Tributaria y en la Seguridad Social en la actividad a ejercer.</p> <p>B) Disponer de los títulos que acrediten la propiedad o disponibilidad por la empresa del inmueble/s en el que se ubicará su sede y, en su caso, de los locales abiertos al público.</p> <p>C) Disponer de la licencia municipal de apertura para dicha actividad turística, en caso de que se disponga de local abierto al público.</p> <p>D) Disponer de certificado emitido por órgano o técnico competente en la materia que acredite el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención y protección contra incendios, en caso de que se disponga de local abierto al público.</p> <p>E) Haber obtenido ante la Oficina Española de Patentes y Marcas el registro de la marca y/o nombre comercial que pretenda utilizar la empresa</p> <p>F) En el caso de las agencias de viajes, haber constituido una fianza y suscrito una póliza de seguro en los términos exigidos en los artículos 10 y 11 del Decreto 49/2011, de 19 de mayo.</p>
-------------------------	--

EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN RESPONSABLE	<p>Una vez comunicada, en tiempo y forma, el inicio de la actividad de mediación turística, la Dirección General competente en materia de turismo otorgará a la empresa de mediación turística, cuando proceda, el correspondiente código de identificación, y la inscribirá, en todo caso, de oficio en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria.</p> <p>1)</p> <p>2) El cumplimiento de la obligación de presentar esta declaración responsable no exime a la empresa del deber de obtener las autorizaciones administrativas que resulten preceptivas para el desarrollo de su actividad de mediación turística y, en su caso, la apertura y funcionamiento de los locales abiertos al público.</p> <p>3) La empresa está obligada a mantener el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa turística para el desarrollo de la actividad de mediación turística declarada ante la Administración hasta que se produzca el cese de su actividad.</p> <p>4) La documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa vigente para el desarrollo de la actividad de mediación turística deberá estar a disposición de la Dirección General competente en materia de Turismo.</p>
--	---

2011/7531

CVE-2011-7531