

DECRET 168/1994, de 30 de maig, de reglamentació de les agències de viatges.

NOTA. En aquest text s'han introduït les modificacions que estableix el Decret 210/1995.

El Consell de la Comunitat Europea va aprovar el 23 de juny de 1990 la Directriu 90/314, relativa als viatges combinats, vacances combinades i circuits combinats, amb l'objectiu d'aproximar les disposicions legals, reglamentàries i administratives dels estats membres pel que fa a aquesta matèria. D'acord amb les competències exclusives que en matèria turística té atorgades la Generalitat de Catalunya, la Directriu esmentada obliga a adequar el Decret 45/1988, de 13 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de les agències de viatges, i recollir-ne els preceptes.

D'altra banda, en el temps transcorregut des de la publicació del Decret 45/1988 han sorgit noves modalitats de venda que és necessari incorporar i regular per tal d'adequar al màxim la finalitat de la normativa a una realitat que posseeix una dinàmica pròpia.

Així mateix, el present Decret regula, d'acord amb el que estableix l'article 26 de la Llei 3/1993, de 15 de març, de l'Estatut del consumidor, que les informacions i els contractes que facilitin les agències de viatges han d'estar redactats, almenys, en català.

Per tot això, amb l'informe previ de la Comissió Jurídica Assessora, a proposta del conseller de Comerç, Consum i Turisme i d'acord amb el Govern,

Decreto:

Capítol 1

Naturalesa, activitat i classificació

Article 1

1.1 Tenen la consideració d'agència de viatges les empreses constituïdes en forma de societat mercantil, anònima o limitada que, en possessió del títol-llicència corresponent, es dediquen professionalment i comercialment en exclusivitat a l'exercici d'activitats de mediació i/o organització de serveis turístics, i que poden utilitzar mitjans propis en la seva prestació.

1.2 La condició legal i la denominació d'agència de viatges queda reservada exclusivament a les empreses a què fa referència l'apartat anterior. Els termes viatge o viatges solament podran ser utilitzats com a part del títol o subtítol que retoli les seves activitats per qui tingui la condició legal d'agència de viatges, d'acord amb el

present Reglament.

Article 2

2.1 Són objecte o fins propis de les agències de viatges els següents:

a) La mediació en la venda de bitllets o reserva de places en tota mena de mitjans de transport, i també en la reserva d'habitacions i serveis en les empreses turístiques i particularment en els establiments hotelers i en la resta d'allotjaments turístics.

b) L'organització i la venda dels anomenats viatges combinats o forfait. S'entendrà als efectes per viatge combinat o forfait la combinació prèvia de, al menys, dos dels elements següents venuts o oferts a la venda per un preu global, sempre que l'esmentada prestació ultrapassi les 24 hores o inclogui una nit d'estada:

Transport, sens perjudici del que estableix l'article 134.1 del Decret 319/1990, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de regulació del transport de viatgers per carretera, mitjançant vehicles de motor.

Allotjament.

Altres serveis turístics no accessoris del transport o de l'allotjament que representin una part significativa del viatge combinat.

La facturació per separat dels diferents elements d'un mateix forfait no impedirà la seva consideració com a viatge combinat.

c) L'organització i la venda de les anomenades excursions d'un dia ofertes per l'agència o projectades a sol·licitud del client, a un preu global establert i que no incloguin tots els elements propis del viatge combinat.

d) L'actuació com a representant d'altres agències nacionals o estrangeres per a la prestació en nom seu i a la seva clientela de qualsevol dels serveis enumerats en el present article.

2.2 L'exercici de les activitats a què fa referència l'apartat anterior estarà exclusivament reservat a les agències de viatges, sens perjudici de la facultat conferida per la legislació vigent a transportistes, hotelers i altres empreses turístiques per contractar directament amb els clients la prestació dels seus propis serveis.

2.3 A més de les activitats anteriorment enumerades, les agències de viatges podran prestar als seus clients, de la manera assenyalada per la legislació vigent, els serveis següents:

a) Informació turística, difusió i venda de material de propaganda.

b) Canvi de divises i venda i canvi de xecs de viatgers.

c) Expedició i transferència d'equipatges per qualsevol mitjà de transport.

d) Formalització de pòlisses d'assegurança turística, de pèrdues o deteriorament d'equipatges, i altres que

cobreixin els riscos derivats del viatge.

e) Lloguer de vehicles amb conductor o sense contractats amb empreses degudament autoritzades.

f) Reserva, adquisició i venda de bitllets o entrades de tot tipus d'espectacles, museus i monuments.

g) Lloguer d'estrís i d'equips destinats a la pràctica del turisme esportiu.

h) Noliejar avions, vaixells, autobusos, trens especials i altres mitjans de transport per a la realització de serveis turístics propis de la seva activitat.

i) Prestació de qualsevol altre servei turístic que complementi els enumerats al present article.

2.4 La contractació de les agències de viatges amb les empreses hoteleres i d'allotjaments turístics, transportistes i prestadors de serveis turístics de tot tipus s'ajustarà a la legislació específica en cada cas.

2.5 En les visites col·lectives a llocs turístics d'interès històric o artístic, caldrà que els guies de turisme disposin de la corresponent habilitació professional.

Article 3

Les agències de viatges es classifiquen en tres grups:

a) Majoristes: són aquelles que projecten, elaboren i organitzen tota mena de serveis i viatges combinats per al seu oferiment i venda exclusiva a altres agències de viatges; no poden oferir ni vendre els seus productes directament a l'usuari o consumidor.

b) Detallistes: són aquelles que o bé comercialitzen el producte de les agències majoristes venent-lo directament a l'usuari o consumidor, o bé projecten, elaboren, organitzen o venen tota mena de serveis i viatges combinats directament a l'usuari; no poden oferir ni comercialitzar els seus productes a través d'altres agències. No s'entenen incloses en aquesta limitació les funcions de les agències de viatges detallistes a la seva qualitat de representants de les agències de viatges estrangeres, així com tampoc la possibilitat de practicar en la seva plenitud la funció receptiva.

c) Majoristes-detallistes: són aquelles que poden fer simultàniament les activitats dels dos grups anteriors.

Capítol 2

De l'atorgament i la revocació del títol-llicència

De l'autorització i el tancament de sucursals i punts de venda a les empreses

Article 4

4.1 L'atorgament del títol-llicència d'agència de viatges podrà ser sol·licitat a la Direcció General de Turisme per mitjà del corresponent servei territorial del Departament de Comerç, Consum i Turisme, i s'hi adjuntarà

la documentació següent:

a) Còpia legalitzada de l'escriptura de constitució de la societat mercantil anònima o limitada d'acord amb la legislació vigent, i dels seus estatuts, en la qual consti la inscripció al Registre mercantil, i també dels poders dels sol·licitants, quan aquests no es dedueixin clarament de l'escriptura.

A l'escriptura i estatuts socials s'haurà de fer constar de manera expressa que l'objecte únic i exclusiu de la societat és el de l'exercici de les activitats pròpies de les agències de viatges.

Igualment hi haurà de constar un capital mínim desemborsat de 30.000.000 de pessetes per al grup de majoristes-detallistes, de 20.000.000 de pessetes per al grup de majoristes i de 10.000.000 de pessetes per al grup de detallistes.

b) Pòlissa d'assegurança per finançar el desenvolupament normal de la seva activitat que garanteixi els possibles riscos de la seva responsabilitat, que serà directa o subsidiària, segons s'utilitzin mitjans propis o no en la prestació del servei.

La pòlissa d'assegurança haurà de cobrir els tres blocs de responsabilitat següents:

La responsabilitat civil de l'explotació del negoci.

La responsabilitat civil indirecta o subsidiària.

La responsabilitat per danys patrimonials primaris.

Aquestes cobertures inclouen tota mena de danys corporals, materials i dels perjudicis econòmics causats.

La pòlissa respondrà de 75.000.000 de pessetes per sinistre com a mínim, dividits en 25.000.000 de pessetes per a cada bloc esmentat. A efectes d'acreditar la subscripció de la pòlissa d'assegurança, s'haurà d'aportar la declaració que s'adjunta a l'annex d'aquest Decret i que s'haurà de presentar degudament signada pel prenedor de l'assegurança i l'entitat asseguradora, a la qual s'adjuntaran la pòlissa i el rebut acreditatiu del seu pagament.

c) Document acreditatiu de la constitució de la fiança o de la inclusió de l'agència en el fons de garantia de la manera i quantia previstes en aquest Reglament.

4.2 El local on se situï l'agència de viatges ha de reunir les característiques següents:

a) Estarà destinat únicament i exclusivament a l'objecte o les finalitats de les agències de viatges, d'acord amb el que estableix l'article 2.

b) Estarà independitzat dels locals de negocis adjacents.

c) A l'exterior del local on està instal·lat l'establiment haurà de figurar un rètol on consti clarament, almenys en català, el nom de l'agència, el grup al qual pertany i el seu codi d'identificació.

d) En tot cas, els titulars de les agències de viatges hauran de tenir a disposició dels inspectors del Departament el document acreditatiu que provi la

disponibilitat del local on es desenvoluparan les activitats.

Article 5

5.1 Un cop rebuda per part de la Direcció General de Turisme tota la documentació que s'estableix en el present Decret, la dita Direcció resoldrà sobre la sol·licitud presentada en el termini màxim de tres mesos. La resolució per la qual es concedeix el títol·licència haurà d'indicar el grup al qual pertany l'agència i el seu codi d'identificació. Si la resolució és denegatòria, aquesta haurà de ser motivada i s'hi podrà recórrer per via administrativa.

5.2 Si en el termini esmentat en el punt anterior no es dicta de manera expressa la corresponent resolució, s'entendrà denegada la sol·licitud del títol·licència.

Article 6

6.1 Atorgat el títol·licència i a partir de la data de la seva concessió, l'agència, abans d'iniciar les seves activitats, haurà de donar compliment al que estableixen les disposicions vigents en matèria de fulls de reclamacions.

6.2 L'ús del títol·licència queda limitat a l'empresa autoritzada i a les seves sucursals o punts de venda mitjançant les quals es desenvoluparan les activitats de l'empresa.

Article 7

Qualsevol modificació dels estatuts socials en els seus aspectes substantius, designació o substitució de representants de la societat, modificació del capital social, canvi de denominació social, haurà de ser comunicada a la Direcció General de Turisme, mitjançant l'oportuna documentació que l'acrediti, en el termini d'un mes a comptar a partir de la seva inscripció en el registre.

L'obertura, el canvi o el tancament de locals d'agències de viatges haurà de ser autoritzat per la Direcció General de Turisme.

Article 8

En cas que les agències vulguin utilitzar en el desenvolupament de les seves activitats una marca comercial diferent al seu nom, hauran de comunicar-ho prèviament a la Direcció General de Turisme i adjuntar-hi la corresponent certificació del registre; i quan s'utilitzi aquesta, haurà de col·locar-se al costat el codi d'identificació i el nom de l'agència de viatges.

Article 9

9.1 Quan una agència de viatges vulgui obrir sucursals haurà de sol·licitar per a cadascuna l'oportuna autorització davant la Direcció General de Turisme, per

mitjà del corresponent servei territorial del Departament de Comerç, Consum i Turisme. Els locals hauran de complir els requisits a què fa esment l'article 4.2 d'aquest Decret.

9.2 D'acord amb el nombre d'establiments ja autoritzats, haurà d'acreditar, si s'escau, haver incrementat, en la quantitat que correspongui, la fiança prevista a l'article 12 del present Reglament.

9.3 Excepcionalment, l'administració turística competent podrà autoritzar l'activitat en locals que no compleixin els requisits establerts sempre que estiguin situats en edificis destinats en el seu conjunt a activitats comercials, en vestíbuls d'hotels, en recintes firals o en estacions i terminals de serveis públics de transport terrestre, marítim o aeri.

9.4 Els punts de venda a les empreses són aquelles terminals informàtiques sol·licitades per les agències de viatges i ateses pel seu personal amb la finalitat d'apropar els serveis turístics als seus treballadors. Les agències de viatges, per obrir punts de venda a les empreses, hauran de presentar únicament una autorització d'aquestes per instal·lar-se en els seus locals i estaran exemptes dels requisits establerts als articles 4.2 i 9.2. Aquests punts de venda hauran de ser autoritzats, amb la sol·licitud prèvia al servei territorial corresponent, per la Direcció General de Turisme.

9.5 Serà obligatòria la comunicació del tancament definitiu de les sucursals i punts de venda a les empreses en el termini d'un mes a partir de la data del tancament.

9.6 Només s'admetrà el tancament per temporada de punts de venda a les empreses i de sucursals, amb la comunicació prèvia a la Direcció General de Turisme amb un mes d'antelació a la data de tancament.

9.7 L'autorització dels establiments esmentats en aquest article es farà en un termini màxim de tres mesos a comptar des de la presentació de tota la documentació, que s'estableix en el present Decret; l'autorització s'entendrà denegada en supòsits en què no es dicti resolució expressa en el termini esmentat.

Article 10

Podran ser causes de revocació del títol·licència d'agència de viatges:

a) Totes les previstes a l'ordenament jurídic espanyol per a l'extinció de societats mercantils.

b) L'incompliment del que preveuen els articles 6, 7, 8 i 9 d'aquest Reglament dins els terminis previstos.

c) La no-reposició de la garantia en la quantia i dins els terminis previstos a l'article 12.

d) La reducció del capital social per sota dels imports indicats a l'article 4.a).

e) El no-manteniment de la vigència de la pòlissa d'assegurança prevista a l'article 4.b).

f) La inactivitat comprovada de l'agència durant 6

mesos.

g) L'incompliment del que estableix l'article 2.4 del present Decret.

Capítol 3

Agències de viatges estrangeres

Article 11

11.1 Sens perjudici de l'aplicació de la normativa derivada de les obligacions internacionals assumides per Espanya, les agències de viatges estrangeres podran:

a) Encomanar la seva representació amb caràcter permanent o simplement per a actes concrets a una o més agències de viatges establertes a Catalunya. Quan aquesta representació tingui caràcter permanent, l'agència està obligada a acreditar-ho davant la Direcció General de Turisme.

b) Contractar directament places d'allotjament i altres serveis turístics.

11.2 Per a la realització de qualsevol altra activitat pròpia de les agències de viatges hauran d'adaptar-se al que estableix el present Decret.

Capítol 4

Fiances

Article 12

12.1 Les agències de viatges estaran obligades a constituir i mantenir en permanent vigència una fiança, que podrà revestir dues formes:

a) Fiança individual: mitjançant ingrés a la Caixa General de Dipòsits, aval bancari, pòlissa de caució o títols d'emissió pública a disposició de la Direcció General de Turisme. Aquestes fiances cobriran les quantitats següents:

Majoristes: 20 milions de pessetes.

Detallistes: 10 milions de pessetes.

Majoristes-detallistes: 30 milions de pessetes.

b) Fiança col·lectiva: mitjançant la inclusió voluntària de les agències de viatges per mitjà de les associacions legalment constituïdes en un fons solidari de garantia.

La quantia d'aquesta fiança col·lectiva serà del 50% de la suma de les fiances que les agències de viatges individualment considerades haurien de constituir d'acord amb l'apartat anterior, i el seu import global no podrà ser inferior a 400 milions de pessetes per associació.

Qualsevol modificació d'aquesta fiança col·lectiva haurà de ser comunicada immediatament a la Direcció General de Turisme.

Les formes de constituir aquesta fiança seran anàlogues a les assenyalades per a la fiança individual i estaran a disposició de la Direcció General de Turisme o de les altres administracions turístiques territorialment

competents segons la seu social de les agències de viatges incloses en el fons de garantia col·lectiva i en proporció al nombre i grup d'aquestes.

12.2 Aquestes quanties cobriran l'obertura de 6 establiments. Per cada nou establiment que ultrapassi la xifra anterior, s'haurà d'incrementar la fiança individual en la quantitat de 2 milions de pessetes o la col·lectiva en la quantitat d'un milió de pessetes.

12.3 En el cas que s'executi la fiança, l'agència o associació afectada estarà obligada a reposar-la en el termini de 15 dies fins a cobrir de nou la totalitat inicial d'aquesta.

12.4 La fiança no podrà ser cancel·lada durant la tramitació d'un expedient de revocació, renúncia o baixa del títol·licència, ni fins que no hagi passat un any des que la resolució del corresponent expedient sigui ferma.

12.5 La fiança quedarà afectada per la resolució ferma en via judicial declaratòria de responsabilitats econòmiques de les agències de viatges, derivada de la prestació de serveis al consumidor o usuari final, com són el reemborsament dels fons dipositats o la repatriació del consumidor, i per laude ferm dictat, dins un procediment arbitral constituït de conformitat amb la normativa reguladora del sistema arbitral de consum.

Capítol 5

Exercici de les activitats de les agències de viatges

Article 13

A tota la propaganda, correspondència, documentació i publicitat escrita realitzada per una agència de viatges s'indicarà el codi d'identificació, el nom i, si s'escau, el de la marca comercial registrada, així com la seva adreça.

Article 14

14.1 Els opuscles i programes editats per les agències de viatges respondran a criteris d'utilitat, precisió i veracitat i no podran incloure publicitat falsa o enganyosa.

14.2 L'opuscle inclourà informació adequada sobre:

a) Destinació, mitjans, característiques, categories dels transports que es vagin a utilitzar.

b) El tipus d'allotjament, la seva situació, categoria, nivell de comoditat i les seves principals característiques, així com la seva homologació i classificació turística segons l'estat membre d'acolliment de què es tracti.

c) Àpats servits.

d) Itinerari

e) Informació d'índole general sobre les condicions aplicables a les persones amb nacionalitat de l'estat o estats membres de què es tracti en matèria de passaports i de visats així com els terminis per a la seva

formalització, i les formalitats sanitàries per al viatge i l'estança;

f) Import o el percentatge del preu que s'hagi d'anticipar sobre el total i la forma de pagament de la diferència que en resulti.

g) Si per a la realització del viatges combinat es necessita un nombre mínim de persones, i en aquest supòsit la data límit d'informació al consumidor en cas d'anul·lació.

14.3 La informació inclosa a l'opuscle serà vinculant per a l'agència de viatges que exerceixi la funció organitzadora en el viatge combinat, a excepció que:

a) Els canvis en la susdita informació s'hagin comunicat clarament al consumidor abans de l'establiment del contracte; l'opuscle haurà d'esmentar-ho expressament.

b) Es produeixin posteriorment modificacions, amb l'acord previ entre les parts contractants.

c) Els canvis produïts siguin fruit d'una modificació imprevista en la normativa dels diferents països en la classificació turística oficial dels allotjaments i en les condicions aplicables en matèria de passaports, visats i formalitats sanitàries.

Article 15

15.1 Les agències de viatges que participin en l'organització i venda final del viatge combinat, d'acord amb les funcions que els corresponguin sobre aquest, hauran de lliurar al consumidor, per escrit i en temps suficient abans de l'inici del viatge, la següent informació:

a) Horaris, escales i enllaços, així com la categoria o classe contractada en el mitjà de transport.

b) Nom, adreça i número de telèfon de la representació local de l'agència organitzadora del viatge al país o països pels quals transcorri el viatge, i, mancant aquesta, els noms, direccions i telèfons d'organismes que puguin ajudar els viatgers en cas de dificultats. En cas de no existir aquests, el viatger haurà de disposar d'un núm. de telèfon d'urgència o de qualsevol informació que li permeti posar-se en contacte amb l'organitzador o el detallista.

c) Per als viatges i les estades de menors a l'estranger, la informació que permeti d'establir contacte directe amb el responsable in situ de l'estança.

d) Informació sobre la subscripció facultativa d'un contracte d'assegurança que cobreixi les despeses de cancel·lació ocasionades pel consumidor o d'un contracte d'assistència que cobreixi les despeses de repatriació en cas d'accident o malaltia.

e) Clàusules contractuals del viatge combinat.

15.2 Les informacions a què fa referència aquest article s'han de lliurar al consumidor almenys en català.

Article 16

16.1 Els contractes de viatges combinats s'haurà de formalitzar per escrit, i inclouran com a mínim les dades

següents:

a) Destinació/destinacions dels viatges i, en cas de períodes fraccionats d'estada, les destinacions i dates.

b) Mitjans, característiques i categories de transport a utilitzar, les dates, hores i lloc de sortida i tornada.

c) Si el viatge combinat inclou allotjament, situació, categoria turística i característiques principals segons normativa de l'estat membre d'acollida i nombre d'àpats servits.

d) Si per a la realització del viatge combinat s'exigeix un nombre mínim de persones i, en tal supòsit, la data límit d'informació al consumidor en cas de cancel·lació.

e) Itinerari.

f) Visites, excursions i altres serveis inclosos en el preu total del viatge combinat.

g) Nom i direcció de les agències de viatge que participin com a organitzadora i venedora final del viatge combinat.

h) Preu del viatge combinat, així com una indicació de tota possible previsió del preu i d'acord amb la present disposició legal, i indicació dels possibles drets i impostos corresponents als serveis de transport, quan no figurin en el total preu del viatge combinat.

i) Calendari i modalitats de pagament del preu.

j) Tota sol·licitud especial que el consumidor hagi transmès en el moment de la reserva l'organitzador, o al detallista i ambdós hagin acceptat.

k) Advertiment al consumidor de l'obligació de comunicar amb la major brevetat possible al prestador de què es tracti, així com a l'organitzador o al detallista, per escrit o per qualsevol altre mitjà, tot incompliment en l'execució del contracte que hagi comprovat in situ.

16.2 S'entendrà per contracte de serveis solts quan es facilitin a comissió els elements aïllats d'un viatge o una estada.

16.3 En els contractes de serveis solts, les agències no podran percebre dels turistes o usuaris dels serveis més que el preu que correspon a aquests serveis, al qual es podrà afegir un recàrrec per despeses de gestió derivades de l'operació.

16.4 En el moment de la formalització del contracte, l'agència de viatges haurà de lliurar a l'usuari o consumidor els títols, bons o altres documents corresponents als serveis encarregats, i unir-hi una factura o document de cobrament a la qual haurà de figurar el preu total abonat pel client. En la factura o document de cobrament corresponent al contracte de serveis solts, s'especificaran clarament i separatament el preu de cadascun dels serveis i el recàrrec per despeses de gestió.

16.5 Els contractes que en aplicació del present article lliurin als consumidors i als usuaris les agències de viatges han d'estar redactats, almenys, en català.

Article 17

A l'hora de fer contractes amb els seus clients, les agències de viatges hauran d'informar-los prèviament del cost dels serveis a prestar, sobre el qual podran exigir un dipòsit no superior al 40% del cost total previst, llevat el supòsit que les condicions dels proveïdors imposin el pagament anticipat a l'agència de viatges, contra el qual hauran de lliurar rebut o document justificatiu on constin les quantitats rebudes i els conceptes.

Article 18

En tot moment el consumidor pot desistir dels serveis sol·licitats o contractats, i té dret al retorn de les quantitats que hagi abonat tant si es tracta de preu total, com del dipòsit previst a l'article 17, però haurà d'indemnitzar l'agència de viatges en les quanties que seguidament s'indiquen:

a) En el cas de serveis solts, abonarà les despeses de gestió i anul·lació degudament justificades.

b) En el cas de viatge combinat i excursions d'un dia, abonarà les despeses de gestió, les d'anul·lació degudament justificades, si s'escauen, i una penalització consistent en el 5% de l'import total del viatge, si el desistiment es produeix amb més de 10 i menys de 15 dies d'antelació a la data de començament del viatge; el 15% entre els dies 3 i 10, i del 25% dins les 48 hores anteriors a la sortida. Si no es presenta a l'hora prevista per a la sortida, no tindrà dret a cap retorn de la quantitat abonada, excepte que hi hagi acord entre les parts en altre sentit.

c) En el cas que algun dels serveis solts o el paquet turístic estigui subjecte a condicions econòmiques especials de contractació, com nòlit d'avions, vaixells, tarifes especials o d'altres, les despeses d'anul·lació per desistiment s'establiran d'acord amb les condicions acordades entre les parts.

Article 19

El consumidor d'un viatge combinat podrà cedir-ne la reserva a una tercera persona sempre que ho comuniqui amb 15 dies d'anticipació a la data de l'inici del viatge.

El cessionari haurà de reunir els mateixos requisits que havia de tenir el cessionista, exigits amb caràcter general per al viatge combinat, i ambdós respondran solidàriament davant l'agència de viatges del pagament del preu del viatge i de les despeses addicionals de la cessió.

Quan pel tipus de tarifa o característiques pròpies del mitjà de transport a utilitzar, o quan les característiques dels serveis a realitzar per prestataris tercers, facin del tot impossible la cessió, i així s'hagi reflectit a l'opuscle, programa i contracte del viatge combinat, l'organitzador i el venedor final d'aquest podran oposar-se a la cessió esmentada.

Article 20

20.1 Els preus dels viatges combinats establerts en els contractes no podran ser revisats, excepte si s'hi preveu la possibilitat de ser revisats a l'alta o a la baixa i es defineixen prèviament les modalitats de càlcul. Els motius del canvi del preu podran tenir en consideració les variacions següents:

- a) Cost dels transport, inclòs el cost de carburants.
- b) Taxes i impostos relatius a determinats serveis, com impostos d'aterratge, de desembarcament en ports i aeroports.
- c) Tipus de canvi aplicats al viatge organitzat que es tracti.

20.2 Els preus es podran revisar només fins a 20 dies abans de la data prevista per al viatge. Transcorregut el termini indicat no es podrà revisar el preu determinat en el contracte.

Article 21

21.1 Quan l'organitzador es vegi obligat a modificar de manera significativa els elements essencials del contracte de viatge combinat, i en especial el seu preu, per raons diferents a les incloses a l'article anterior, haurà de notificar-ho al més ràpidament possible al viatger, per tal de permetre que prengui les decisions següents:

- a) Rescindir el contracte sense penalització.
- b) Acceptar un suplement del contracte en el qual es precisin les modificacions introduïdes i llur repercussió en el preu.

El consumidor haurà d'informar de la seva decisió a l'organitzador del viatge o al venedor final, en funció de l'agència de viatges que li hagi notificat la modificació.

21.2 En cas que el consumidor rescindeixi el contracte de conformitat amb l'apartat anterior, o que per qualsevol altre motiu no imputable al consumidor, l'agència organitzadora del viatge cancel·li el viatge combinat abans de la data de sortida acordada, el consumidor tindrà dret a una de les següents alternatives:

- a) A un altre viatge combinat de qualitat equivalent o superior en cas que l'agència organitzadora del viatge o la venedora final del viatge combinat puguin oferir aquesta possibilitat. Si el viatge ofert en substitució de l'anterior és d'inferior qualitat haurà de reemborsar al consumidor la diferència de preu.
- b) Al reemborsament en el termini màxim d'un mes de totes les quantitats pagades d'acord amb el contracte.

21.3 En els supòsits de l'apartat anterior, el consumidor, si escau, tindrà dret a una indemnització que li pagarà l'agència organitzadora a excepció que:

- a) La cancel·lació sigui perquè el nombre de persones inscrites al viatge combinat sigui inferior al nombre mínim exigint i s'informi per escrit al consumidor de la cancel·lació dins els terminis indicats en la descripció del viatge combinat.
- b) La cancel·lació, a excepció del cas d'excés de

reserves, sigui per motius de força major, és a dir, circumstàncies alienes a qui les invoca, anormals i imprevisibles, les conseqüències de les quals no haurien pogut evitar-se malgrat tota la diligència emprada.

21.4 En el cas que després de la sortida no se subministri una part important dels serveis previstos al contracte o l'agència de viatges organitzadora del viatge observés que no pot subministrar una part important d'aquests, l'organitzadora del viatge adoptarà les solucions adients per a la continuació del viatge, sense suplement de preu al consumidor, i, si s'escau, reemborsarà a aquest l'import de la diferència entre les prestacions previstes i les subministrades.

En el cas que les solucions susdites siguin inviables o el consumidor no les accepti per raons vàlides, l'organitzadora subministrarà al consumidor, en cas necessari i sense suplement de preu, un mitjà de transport equivalent per tal que pugui tornar al lloc de sortida o altre lloc de tornada que ambdós hagin convingut i, quan sigui procedent, indemnitzarà el consumidor.

Article 22

22.1 L'agència de viatges organitzadora i la venedora final del viatge combinat respondran, en proporció a les obligacions que els corresponguin pel seu àmbit de gestió del viatge combinat, de la bona execució de les obligacions derivades del contracte amb el consumidor, amb independència que les susdites obligacions hagin de ser executades per elles o altres prestataris de serveis, sens perjudici del dret de l'organitzadora d'emprendre accions contra aquests.

22.2 L'agència de viatges organitzadora i la venedora final del viatge combinat, respondran, en proporció a les obligacions que el corresponguin pel seu àmbit de gestió del viatge combinat, dels danys soferts pel consumidor, a menys que la dita no-execució o mala execució no siguin imputables a les agències de viatges susdites ni altres prestataris de serveis, perquè:

a) Les faltes observades en l'execució del contracte siguin imputables al consumidor.

b) Les susdites faltes siguin imputables a un tercer aliè al subministrament de les prestacions previstes en el contracte i tinguin un caràcter imprevisible o insuperable.

c) Les faltes susdites es produeixin per un cas de força major tal com s'ha descrit a l'article 21.3.b), o a un esdeveniment que l'agència de viatges organitzadora o venedora final del viatge o els prestataris tercers de serveis, posant-hi tota diligència necessària, no haguessin pogut preveure ni evitar.

22.3 En els supòsits b) i c) de l'apartat anterior l'agència organitzadora i venedora del viatge combinat estaran obligades a actuar diligentment per prestar assistència al consumidor que es trobi en dificultats.

22.4 Pel que fa als danys corporals el rescabament

restarà limitat d'acord amb els convenis internacionals reguladors de les prestacions de serveis.

22.5 Les parts podran convenir la limitació del rescabament per danys no corporals dins uns límits raonables.

22.6 No s'admetran altres limitacions de responsabilitat via contracte que no siguin les que corresponguin als apartats 22.4 i 22.5.

Article 23

En cas de reclamació, el representant local de l'organitzadora del viatge o de la venedora final hauran d'actuar amb diligència per trobar solucions adients.

Capítol 6

De la protecció de les activitats professionals de les agències de viatges: infraccions i sancions

Article 24

La realització o la publicitat per qualsevol mitjà de difusió de les activitats mercantils pròpies de les agències de viatges sense estar en possessió del corresponent títol-licència serà considerada intrusisme professional, i serà sancionada administrativament iniciant-se el corresponent expedient d'ofici o a instància de part.

Article 25

25.1 Les persones individuals, els organismes i les entitats de qualsevol ordre, tant públiques com privades, que vulguin promoure publicitàriament la realització de viatges sense ànim de lucre hauran d'encarregar l'organització tècnica, la formalització de reserves i la realització a una agència de viatges legalment constituïda.

25.2 En tota mena de publicitat que anunciï la realització de viatges, a què fa referència l'article anterior, haurà de constar de manera preeminent l'expressió que de l'organització tècnica, la formalització de les reserves i l'execució se'n fa càrrec una agència de viatges, així com el seu nom i número d'ordre i l'adreça de la seu central o sucursal que tingui encomanades aquestes funcions.

25.3 L'agència de viatges que tingui al seu càrrec les funcions esmentades serà responsable del compliment de les condicions en què s'ha anunciat el viatge, i de totes les disposicions legals relatives a la prestació de serveis turístics per part de les agències de viatges.

25.4 Excepcionalment, la Direcció General de Turisme podrà autoritzar a determinats organismes públics l'organització i la promoció de viatges sense ànim de lucre, en funció d'acords o de la seva participació en organismes internacionals que exigeixin aquesta condició.

Article 26

Les infraccions que es cometin contra el que determina aquest Reglament donaran lloc a la corresponent responsabilitat administrativa, que es farà efectiva mitjançant la imposició d'alguna o algunes de les sancions establertes en la Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i usuaris, tot això sens perjudici de les responsabilitats civils o penals que corresponguin.

Disposicions addicionals

- 1 Queda dissolta la Comissió Arbitral d'Agències de Viatges de Catalunya.

- 2 Queden modificats els articles 133.2 i 136 del Decret 319/1990, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament de la Llei de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motors, en els termes següents:

"Article 133.

"133.2 Els transports turístics s'hauran de prestar en qualsevol cas com a part dels viatges combinats definits en la reglamentació general de les agències de viatge".

"Article 136. Independentment dels transports turístics integrats en viatges combinats a què fan referència els articles anteriors d'aquest capítol, les agències de viatges podran realitzar transports discrecionals de viatgers amb contractació individual sense que s'exigeixi que formin part de viatges combinats, sempre que tinguin caràcter ocasional i esporàdic i vagin dirigits a un grup homogeni d'usuaris, tal com assistents a espectacles esportius, recreatius, o altres d'anàlegs, a partir dels requisits establerts en la reglamentació general de les agències de viatge".

Disposició transitòria

Les pòlisses de responsabilitat civil i les fiances previstes pel Decret 45/1988, de 13 de gener, continuaran vigents a l'entrada en vigor de la present disposició.

Disposició derogatòria

Es deroga el Decret 45/1988, de 13 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de les agències de viatges.

Disposició final

Aquesta disposició entrarà en vigor als sis mesos de la seva publicació al DOGC.

Barcelona, 30 de maig de 1994

Jordi Pujol
President de la Generalitat de Catalunya

Lluís Alegre i Selga
Conseller de Comerç, Consum i Turisme

Annex

Document que ha d'emplenar la companyia d'assegurances a requeriment de la Direcció General de Turisme de la Generalitat de Catalunya, amb la finalitat de complir el que disposa el Decret 168/1994, de 30 de maig (DOGC núm. 1924, de 22.7.1994).

Nom de la companyia d'assegurances.
Agència de viatges assegurada.

Annex a la pòlissa número (indiqueu-lo).

Condicions especials d'aquesta pòlissa per a l'exercici de l'activitat d'agència de viatges:

En relació amb la pòlissa esmentada, aquesta companyia exposa que s'ajusta al Decret 168/1994, article (indiqueu-lo), i garanteix la responsabilitat civil directa o subsidiària de l'agència de viatges assegurada per danys corporals, danys materials i perjudicis econòmics, per les quantitats que estableix el Decret esmentat i que són:

75.000.000: límit màxim per sinistre per tots els conceptes següents:

25.000.000: límit màxim per responsabilitat civil d'explotació del negoci.

25.000.000: límit màxim per responsabilitat civil indirecta o subsidiària.

25.000.000: límit màxim per responsabilitat civil per danys patrimonials primaris.

La companyia asseguradora comunicarà a la Direcció General de Turisme del Departament de Comerç, Consum i Turisme de la Generalitat de Catalunya la cancel·lació de la pòlissa esmentada.

Signatures (del beneficiari i de la persona autoritzada per la companyia i el seu segell).