

LEX NAVARRA

DECRETO FORAL 141/1988, DE 4 DE MAYO, POR EL QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

(Publicado en el Boletín Oficial de Navarra de 16 de mayo de 1988; corr. err., Boletín Oficial de Navarra de 3 de junio de 1988)

ÍNDICE

<u>Preámbulo</u>	4
<u>CAPÍTULO I: De la naturaleza, actividad y clasificación</u>	4
<u>Artículo 1</u>	4
<u>Artículo 2</u>	4
<u>Artículo 3</u>	5
<u>CAPÍTULO II: De la obtención y revocación de la licencia y autorización de sucursales</u>	6
<u>Artículo 4</u>	6
<u>Artículo 5</u>	7
<u>Artículo 6</u>	8
<u>Artículo 7</u>	8
<u>Artículo 8</u>	9
<u>Artículo 9</u>	9
<u>Artículo 10</u>	9
<u>Artículo 11</u>	10
<u>Artículo 12</u>	10
<u>CAPÍTULO III: De las agencias de viajes habilitadas por otras Administraciones</u>	11
<u>Artículo 13</u>	11
<u>Artículo 14</u>	11
<u>CAPÍTULO IV: De las fianzas y de la Comisión Arbitral de Agencias de Viajes</u>	12
<u>Artículo 15</u>	12
<u>Artículo 16</u>	13
<u>Artículo 17</u>	13
<u>Artículo 18</u>	13
<u>Artículo 19</u>	14
<u>Artículo 20</u>	14
<u>Artículo 21</u>	14
<u>CAPÍTULO V: Del ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes</u>	15
<u>Artículo 22</u>	15
<u>Artículo 23</u>	15
<u>Artículo 24</u>	15
<u>Artículo 25</u>	15
<u>Artículo 26</u>	15
<u>Artículo 27</u>	15
<u>Artículo 28</u>	16
<u>Artículo 29</u>	16
<u>Artículo 30</u>	16
<u>Artículo 31</u>	16
<u>Artículo 32</u>	16
<u>Artículo 33</u>	17
<u>Artículo 34</u>	17
<u>CAPÍTULO VI: De la protección de las actividades profesionales de las Agencias de Viajes: Infracciones y sanciones</u>	17
<u>Artículo 35</u>	17
<u>Artículo 36</u>	17
<u>Artículo 37</u>	17
<u>Disposición Transitoria Primera</u>	18
<u>Disposición Transitoria Segunda</u>	18
<u>Disposición Transitoria Tercera</u>	18
<u>Disposición Transitoria Cuarta</u>	18
<u>Disposición Transitoria Quinta</u>	18
<u>Disposición Transitoria Sexta</u>	18
<u>Disposición Transitoria Séptima</u>	18
<u>Disposición Transitoria Octava</u>	19

<u>Disposición Adicional Única</u>	19
<u>Disposición Derogatoria Única</u>	19
<u>Disposición Final Primera</u>	19
<u>Disposición Final Segunda</u>	19

Preámbulo

Las profundas transformaciones habidas en el sector turístico entre la oferta y la demanda, derivadas tanto del establecimiento de un nuevo marco competencial sobre la materia, como del desarrollo del propio sector, han impulsado una nueva regulación del régimen jurídico y la actividad de las Agencias de Viajes, con el fin de adaptarlas a la realidad Social.

Por otra parte, la naturaleza y la organización de las Agencias de Viajes exige que la normativa reguladora de su actividad sea lo mas homogénea posible en todo el Estado, por lo que el presente Reglamento es el resultado del acuerdo de las distintas Comunidades Autónomas.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Industria, Comercio y Turismo y de conformidad con el acuerdo adoptado por el Gobierno de Navarra, en sesión celebrada el día cuatro de mayo de mil novecientos ochenta y ocho, decreto:

CAPÍTULO I: De la naturaleza, actividad y clasificación

Artículo 1¹

1. Se consideran agencias de viajes las empresas que se dedican, de manera profesional y comercial, al ejercicio de actividades de mediación u organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en su prestación.
2. La condición legal y la denominación de agencias de viajes queda reservada exclusivamente a las empresas a que se refiere el apartado anterior. Los términos “viaje” o “viajes” sólo podrán utilizarse como todo o parte del título o subtítulo que rotule sus actividades, por quienes tengan la condición legal de agencias de viajes de acuerdo con el presente Reglamento

Artículo 2

1. Son objetos o fines propios de las Agencias de Viajes los siguientes:
 - a) La mediación 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, alojamiento, etc.) ofertado o proyectado a solicitud del cliente, ambos a un precio global preestablecido .

¹ La redacción de este artículo corresponde a la establecida por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

La redacción original era la siguiente:

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

2. La condición legal y la denominación de Agencias de Viajes queda reservada exclusivamente a las empresas a que se refiere el apartado anterior. Los términos “viaje” o “viajes” sólo podrán utilizarse como todo o parte del título o subtítulo que rotule sus actividades, por quienes tengan la condición legal de Agencias de Viajes, de acuerdo con el presente Reglamento.”

c) La actuación como representante de otras agencias nacionales o extranjeras para la prestación en su nombre y a la clientela de estas, 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 concedida por la legislación vigente a transportistas, hoteleros y otras empresas turísticas para contratar directamente con los clientes la prestación de sus propios servicios.

3. Además de las actividades anteriormente enumeradas, las Agencias de Viajes podrán prestar a sus clientes, en la forma señalada por la Legislación vigente, los siguientes servicios:

a) Información turística y difusión de material de propaganda.

b) Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viajeros.

c) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.

d) Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdidas o deterioro de equipajes, y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes

e) Alquiler de vehículos con o sin conductor.

f) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de todo tipo de espectáculos, museos y monumentos.

g) Alquiler de útiles y de equipos destinados a la práctica del turismo deportivo.

h) Fletar aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de la actividad.

i) Prestación de cualesquiera otros servicios turísticos que complementen los enumerados en el presente artículo ².

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 ³.

Artículo 3

Las Agencias de Viajes se clasifican en tres grupos:

- Mayoristas. Son aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios y paquetes turísticos para su ofrecimiento a las Agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente al usuario o consumidor.

- Minoristas. Son aquellas que o bien comercializan el producto de las Agencias Mayoristas vendiéndolo directamente al usuario o consumidor, o bien proyectan, elaboran, organizan y/o venden toda clase de servicios y paquetes turísticos directamente al usuario, no pudiendo ofrecer sus productos a otras Agencias.

- Mayoristas-Minoristas. Son aquellas que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

² Este apartado fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

³ Este apartado fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

CAPÍTULO II: De la obtención y revocación de la licencia y autorización de sucursales

Artículo 4⁴

Los interesados en obtener el título-licencia de Agencias de Viajes, podrán, como trámite previo a la presentación de la solicitud a que se refiere el artículo siguiente, recabar del Departamento de Industria, Comercio y Turismo, un informe en relación con la concesión, a cuyo efecto deberán aportar la siguiente documentación:

- a) Proyecto de escritura de constitución de la sociedad y de los estatutos de la misma, donde consten claramente los requisitos exigidos en el artículo siguiente.*
- b) Certificación expedida por el Registro de la Propiedad Industrial que acredite haberse solicitado el nombre comercial y rótulo de establecimiento correspondiente a la denominación pretendida adoptar la Agencia, e informe previo de antecedentes registrales expedido por el mismo Organismo.*
- c) Estudio de viabilidad económico-financiera de la futura presa proyectada.*

⁴ Este artículo fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

Artículo 5⁵

Previamente al inicio de la actividad, y a los efectos de inscribir la agencia de viajes en el Registro de Turismo de Navarra, se deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Declaración responsable del titular en la que consten sus datos, manifestando que dispone de:
 - La documentación legal que la acredita como tal, de la documentación que la acredita como propietaria, arrendataria o cualquier otro título de disponibilidad del local, en caso de que el servicio se preste en establecimiento abierto al público, y que ha solicitado ante el organismo competente el registro del nombre comercial y rótulo del establecimiento.
 - Licencia de apertura o documento que le sustituya.
- b) Documento acreditativo de la constitución de la fianza en la forma y cuantía establecidas en este Reglamento.

⁵ La redacción de este artículo corresponde a la establecida por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

La redacción original era la siguiente:

“Artículo 5

El otorgamiento de título-licencia de Agencias de Viajes podrá ser solicitado en el Departamento de Industria, Comercio y Turismo por cualquiera de los medios previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo, acompañando la siguiente documentación:

a) Copia legalizada de la escritura de constitución de la sociedad mercantil anónima o limitada de acuerdo con la legislación vigente y de sus estatutos, en la que conste la inscripción en el Registro Mercantil, así como de los poderes de los solicitantes, cuando éstos no se deduzcan claramente de escritura.

En la escritura y estatutos sociales deberá hacerse constar de manera expresa que el objeto único y exclusivo de la sociedad es el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes.

Deberá igualmente constar un capital mínimo desembolsado de 30.000.000 de pesetas para el grupo de Mayoristas-Minoristas, de 20.000.000 de pesetas para el grupo de Mayoristas y de 10.000.000 de pesetas para el grupo de Minoristas.

b) Póliza de seguro para afianzar el normal desarrollo de su actividad que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad, que será directa o subsidiaria, según se utilicen medios propios o no en la prestación del servicio.

La póliza de seguro habrá de cubrir los tres bloques de responsabilidad 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 el Departamento de Industria, Comercio y Turismo 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 del 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 este Reglamento.

f) Certificación expedida por el Registro de la Propiedad Industrial que acredite haberse solicitado el nombre comercial y rótulo del 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.”

c) 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 responsabilidad siguientes:

- 1) La responsabilidad civil de la explotación del negocio.
- 2) La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria.
- 3) 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 150.000 euros. La agencia queda obligada al mantenimiento en permanente vigencia de la citada póliza

Artículo 6⁶

1. Presentada la documentación señalada en el artículo 5, se procederá a la inscripción en el Registro de Turismo de Navarra, indicándose el grupo al que pertenece la agencia y su código de identificación.
2. Cuando la actividad se realice en establecimientos abiertos al público, en su exterior y de forma destacada y bien visible para el público figurará un rótulo en el que consten el nombre comercial de la agencia, el grupo y el código de identificación.

Artículo 7⁷

Otorgado el título-licencia ya partir de la fecha de concesión de la misma la Agencia habrá de realizar las actuaciones que se indican en los plazos siguientes:

- a) Antes de iniciar sus actividades dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones vigentes en materia de Hojas de Reclamaciones y Libro de Inspección.*
- b) En el plazo de un mes, iniciar las actividades y presentar copia del alta en la Licencia Fiscal en el epígrafe que corresponda.*
- c) En el plazo de un año presentar documentación acreditativa de la concesión por el Registro de la Propiedad Industrial del nombre comercial y del rótulo del 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 del Departamento de Industria, Comercio y Turismo el cambio de denominación de la

⁶ La redacción de este artículo corresponde a la establecida por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

La redacción original era la siguiente:

“Artículo 6

A la vista de la documentación, el Consejero de Industria, Comercio y Turismo resolverá sobre la solicitud presentada. La resolución por la que se conceda el título-licencia habrá de indicar el grupo al que pertenece la Agencia y su Código de Identificación. Si la resolución es denegatoria, esta habrá de ser motivada y podrá ser recurrida en vía administrativa.”

⁷ Este artículo fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

Agencia y presentar la documentación exigida en el presente artículo en relación con la nueva denominación.

A partir de la presentación de la documentación citada en el párrafo anterior, empezarán a contar nuevamente los plazos señalados en el presente artículo.

Artículo 8⁸

Cualquier modificación de los datos o circunstancias conforme a los que se realizó la inscripción en el Registro de Turismo de Navarra deberá comunicarse al Departamento competente en materia de turismo mediante la oportuna documentación.

Artículo 9

En el caso de que las Agencias deseen utilizar en el desarrollo de sus actividades una marca comercial diferente de su nombre, deberán comunicarlo previamente al Departamento de Industria, Comercio y Turismo acompañando la correspondiente certificación registral y cuando se utilice ésta deberá colocarse al lado el Código Identificativo y nombre de la Agencia de Viajes.

Artículo 10⁹

1. Cuando una agencia desee abrir sucursales, deberá presentar la documentación señalada en los apartados a) y b) del artículo 5 , con excepción de lo referido al registro del nombre comercial y rótulo.
2. De acuerdo con el número de establecimientos de que disponga la agencia, habrá de acreditar, en su caso, haber incrementado en la cuantía que corresponda la fianza prevista en este Reglamento.
3. Las agencias de viajes podrán instalar puntos de venta en empresas, con la finalidad de facilitar la contratación de servicios turísticos únicamente a su personal.

La instalación de puntos de venta deberá comunicarse al Departamento competente en materia de turismo mediante la oportuna documentación.

⁸ La redacción de este artículo corresponde a la establecida por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

La redacción original era la siguiente:

“Artículo 8

Cualquier modificación de los Estatutos sociales en sus aspectos sustantivos, designación o sustitución de representantes de la Sociedad, modificación de; capital social, cambio de denominación social o domicilio, deberá ser comunicada al Departamento de Industria, Comercio y Turismo, en el plazo de un mes de haberse producido, mediante la oportuna documentación acreditativa.

En el mismo plazo habrá de comunicarse el cambio de Directores y de locales, éste último deberá ser autorizado por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo.”

⁹ La redacción de este artículo corresponde a la establecida por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

La redacción original era la siguiente:

“Artículo 10

1. Cuando una agencia desee abrir establecimientos, deberá solicitar, para cada uno, la oportuna autorización ante el Departamento de Industria, Comercio y Turismo acompañando los documentos exigidos en los apartados c) y d) del artículo 5.
2. De acuerdo con el número de establecimientos ya autorizados, habrá de acreditar, en su caso, haber incrementado en la cantidad que corresponda la fianza prevista en el artículo 15 del presente Reglamento .
3. En la autorización de establecimientos se estará a lo establecido en el artículo 6 .
4. Excepcionalmente, podrá asimismo autorizarse la apertura de dependencias auxiliares, que tendrán la consideración de accesorias de un establecimiento, sin que le sea exigible lo preceptuado a efectos de fianza en el artículo 15.2 de este Reglamento .”

Artículo 11 ¹⁰

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.

Artículo 12 ¹¹

Podrán ser causas 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 de este Reglamento , dentro de los plazos 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.*

¹⁰ Este artículo fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

¹¹ Este artículo fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

CAPÍTULO III: De las agencias de viajes habilitadas por otras Administraciones¹²**Artículo 13**

1. Las agencias de viajes domiciliadas y habilitadas como tales por Comunidades Autónomas y por Estados miembros de la Unión Europea podrán establecer sucursales en Navarra para el ejercicio de su actividad, debiendo aportar al Departamento competente en materia de turismo, previamente a su apertura, certificación acreditativa de su habilitación en la Administración de origen, así como toda aquella documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos exigidos en este Reglamento para las agencias de viajes de Navarra.

2. Asimismo, las agencias de viajes referidas en el apartado anterior podrán, sin perjuicio de la aplicación de la normativa derivada de las obligaciones internacionales asumidas por España:

- a) Encomendar su representación con carácter permanente o simplemente para actos concretos a una o más agencias de viajes establecidas en Navarra. Cuando esta representación tenga carácter permanente, la agencia queda obligada a acreditarlo ante el Departamento competente en materia de turismo.
- b) Contratar directamente plazas de alojamiento y demás servicios turísticos.

Artículo 14¹³

1. El título-licencia para la apertura de las Delegaciones de Agencias de Viajes extranjeras será otorgado por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo, previa solicitud de la Agencia interesada.

¹² La redacción de este Capítulo corresponde a la establecida por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

La redacción original era la siguiente:

“CAPÍTULO III

De las Agencias de Viajes Extranjeras

Artículo 13

1. Las Agencias de Viajes extranjeras podrán:

- a) Encomendar su representación con carácter permanente o simplemente para actos concretos a una o más Agencias de Viajes españolas. Cuando la representación sea otorgada con carácter permanente a una Agencia de Viajes española, ésta viene obligada a acreditarlo ante el Departamento, de Industria, Comercio y Turismo.
- b) Contratar directamente plazas de alojamiento y otros, servicios turísticos.
- c) Establecer una o varias Delegaciones de acuerdo con lo dispuesto en el artículo siguiente con el exclusivo objeto de atender a sus clientes del exterior.

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

Artículo 14

1. El título-licencia para la apertura de las Delegaciones de Agencias de Viajes extranjeras será otorgado por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo, previa solicitud de la Agencia interesada.

2. Las Agencias de Viajes extranjeras que deseen abrir una de las citadas Delegaciones además de someterse a la legislación que les afecte como empresa deberán presentar la siguiente documentación:

- a) Certificación acreditativa de la existencia legal de la Agencia de Viajes extranjera e informes de su solvencia económica y profesional, visados todos ellos por la representación diplomática o consular española en el país de la Agencia peticionaria.
- b) Contrato suscrito entre la Agencia y la persona designada como Director de cada Delegación. El nombramiento del 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 Viajes extranjeras, deberán cumplir las normas, requisitos y prescripciones del presente Reglamento que le sean de aplicación.”

¹³ Este artículo fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

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 del 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 Viajes extranjeras, deberán cumplir las normas, requisitos y prescripciones del presente Reglamento que le sean de aplicación.

CAPÍTULO IV: De las fianzas y de la Comisión Arbitral de Agencias de Viajes

Artículo 15 ¹⁴

1. Las Agencias de Viajes vendrán obligadas a constituir y mantener en permanente vigencia una fianza, a disposición del Departamento competente en materia de turismo, que quedará afecta a:

¹⁴ La redacción de este artículo corresponde a la establecida por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

La redacción original era la siguiente:

“Artículo 15

1. Las Agencias de Viajes vendrán obligadas a constituir y mantener en permanente vigencia una fianza que podrá revestir dos formas:

- a) Fianza individual: mediante ingreso en el Departamento de Industria, Comercio y Turismo de aval bancario, póliza de caución o títulos de emisión pública, a disposición de dicho Departamento. Estas fianzas cubrirán las cuantías siguientes:
 - Mayoristas: 20 millones de pesetas.
 - Minoristas: 10 millones de pesetas.
 - Mayoristas-Minoristas: 30 millones de pesetas.
- b) Fianza colectiva: mediante la inclusión voluntaria de las Agencias de Viajes, a través de las asociaciones legalmente constituidas, en un fondo solidario de garantía.

La cuantía de esta fianza colectiva será del 50% de la suma de las fianzas que las Agencias de Viajes individualmente consideradas habrían de constituir de acuerdo con el apartado anterior y su importe global no podrá ser inferior a 400 millones de pesetas por asociación de carácter nacional o regional.

Cualquier modificación de esta fianza colectiva deberá ser comunicada de inmediato al Departamento de Industria, Comercio y Turismo.

Las formas de constituir esta fianza serán análogas a las señaladas para la fianza individual y estarán a disposición del Departamento de Industria, Comercio y Turismo en razón de la sede social en Navarra de las Agencias de Viajes incluidas en el fondo de garantía colectivo y en proporción al número y grupo de las mismas.

2. Estas cuantías cubrirán la apertura de 6 establecimientos. Por cada nuevo establecimiento que sobrepase la cifra anterior se habrá de incrementar la fianza individual en la cantidad de dos millones de pesetas o la colectiva en la cantidad de un millón de pesetas.

3. Caso de ejecutarse la fianza, la Agencia o asociación afectada vendrá obligada a reponer en el plazo de 15 días hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

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

5. La fianza quedará afecta a:

- a) Resolución firme en vía judicial declaratoria de responsabilidades económicas de las Agencias de Viajes derivadas de acción ejercitada exclusivamente por el usuario o consumidor final.
- b) Laudo dictado por las Comisiones Arbitrales de Agencias de Viajes previstas en los artículos siguientes.”

- a) Resolución firme en vía judicial declaratoria de responsabilidades económicas de las agencias de viajes derivadas de acción ejercitada exclusivamente por el usuario o consumidor final.
 - b) Laudo dictado en un procedimiento arbitral de consumo.
2. La fianza podrá constituirse de cualquiera de las siguientes formas:
- a) Metálico.
 - b) Mediante aval a primer requerimiento prestado por alguno de los Bancos, Cajas de Ahorros, Cooperativas de Crédito y Sociedades de Garantía Recíproca autorizado para operar en España.
 - c) Por contrato de seguro de caución celebrado con una entidad aseguradora autorizada para operar en el ramo de caución.
3. Las fianzas cubrirán las cantidades siguientes, en función del grupo al que pertenezca la agencia:
- a) mayoristas: 120.000 euros.
 - b) minoristas: 60.000 euros.
 - c) mayoristas-minoristas: 180.000 euros.
4. Estas cuantías cubrirán la apertura de seis establecimientos. Por cada nuevo establecimiento que sobrepase dicha cifra habrá de incrementarse la fianza en la cantidad de 12.000 euros.
5. En caso de ejecutarse la fianza, la agencia de viajes vendrá obligada a reponerla, en el plazo de quince días, hasta cubrir de nuevo su cuantía inicial.
6. La fianza no podrá ser cancelada durante la tramitación de un expediente de revocación, renuncia o cancelación de la inscripción en el Registro de Turismo de Navarra de la agencia de viajes de que se trate, ni hasta después de transcurrido un año desde que la resolución del correspondiente procedimiento sea firme.

Artículo 16¹⁵

Para resolver las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios en sus relaciones con las Agencias de Viajes, se podrá establecer una Comisión Arbitral para el ámbito territorial de Navarra.

Artículo 17¹⁶

La Comisión Arbitral de Agencias de Viajes estará integrada por un Presidente y dos Vocales. El Presidente será un representante del Departamento de Industria, Comercio y Turismo 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 del Servicio de Turismo, que actuará con voz pero sin voto.

Artículo 18¹⁷

Desde el momento en que se constituya la Comisión Arbitral de las Agencias de Viajes, de forma individual o colectivamente a través de las Asociaciones Empresariales, podrán dirigir escritos al Departamento de Industria, Comercio y Turismo, indicando su decisión de someterse voluntariamente a este régimen arbitral de solución de reclamaciones.

¹⁵ Este artículo fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

¹⁶ Este artículo fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

¹⁷ Este artículo fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

Artículo 19¹⁸

El compromiso arbitral voluntariamente asumido por las partes implica la aceptación expresa del arbitraje como marco exclusivo para la resolución de las controversias que pudieran surgir entre las respectivas Agencias de Viajes y los usuarios o consumidores finales.

Artículo 20¹⁹

- 1. La Comisión Arbitral de Agencias de Viajes resolverá las controversias según su leal saber y entender.*
- 2. El laudo, una vez dictado, será firme y deberá ser cumplido en sus propios términos por ambas partes.*
- 3. Del laudo dictado se dará copia escrita a ambas partes, firmada por el Presidente y los Vocales de la Comisión Arbitral.*

Artículo 21²⁰

El procedimiento de actuación de la Comisión Arbitral de Agencias de Viajes no estará sometido a formalidades legales especiales y responderá a los principios de concreción, celeridad y eficacia. No obstante deberá garantizarse a las partes en controversia la posibilidad de ser oídas y presentar las pruebas que estimen oportunas.

¹⁸ Este artículo fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

¹⁹ Este artículo fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

²⁰ Este artículo fue derogado por Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero (BON de 11 de marzo de 2011).

CAPÍTULO V: Del ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes**Artículo 22**

En toda la propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por una Agencia de Viajes, cualquiera que sea el medio empleado en ésta, se indicará el Código de Identificación, el nombre y, en su caso, el de la marca comercial registrada, así como su dirección.

Artículo 23

Los folletos y programas editados por las Agencias de Viajes responderán a criterios de utilidad, precisión y veracidad y no podrán incluir publicidad falsa o engañosa.

Artículo 24

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

Artículo 25

A los efectos de este Reglamento los tipos de contratos que se concierten entre las Agencias de Viajes y los usuarios o consumidores pueden ser:

- a) De “Servicios sueltos”, cuando se facilitan a comisión los elementos aislados de un viaje o una estancia.
- b) De “Paquetes turísticos”, 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.

Artículo 26

1. En los contratos de servicios sueltos, las Agencias no podrán percibir de sus clientes más que el precio que corresponde a tales servicios, al que se podrá añadir un recargo por gastos de gestión derivados de la operación.
2. En el momento de la perfección del contrato, la Agencia de Viajes deberá entregar al usuario o consumidor los títulos, bonos, 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.

Artículo 27

1. En los contratos de paquetes turísticos de Agencia de Viajes deberán 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 clases; 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.

Artículo 28

1. En los paquetes turísticos la Agencia respetará los precios a tanto alzado fijados y acordados con el cliente, que no podrán ser superiores a los que consten en los folletos de información al público. Solamente se permitirá revisión de los precios por modificaciones de las tarifas de transporte y por cambios sustanciales producidos por razón de las fluctuaciones en el tipo de cambio de monedas, cuando conste en el contrato el tipo de cambio aplicado en la formación del precio.
2. En todo caso, cuando la repercusión supere el 15% del precio establecido, el cliente podrá desistir del viaje con derecho al reembolso de sus pagos, con excepción de los de gestión y anulación si los hubiere.

Artículo 29

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total, como del depósito previsto en el artículo 24 , pero deberá indemnizar a la Agencia en las cuantías que a continuación se indican:

- a) En el caso de servicios sueltos, abonará los gastos de gestión así como los de anulación debidamente justificados.
- b) En el caso de paquetes turísticos, abonará los gastos de gestión, los de anulación si los hubiere y una penalización consistente en: el 5% del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de 10 y menos de 15 días de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10; y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la hora prevista para la salida no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo causa de fuerza mayor demostrable, o acuerdo entre las partes en otro sentido.
- c) En el caso de que alguno de los servicios sueltos o el paquete turístico estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

Artículo 30

1. Las Agencias de Viajes vienen obligadas a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características estipuladas.
2. Sólo eximirá de esta obligación la fuerza mayor o la causa suficiente.

Artículo 31

A los efectos de lo establecido en el artículo anterior, se considerarán causas suficientes:

- a) Los supuestos en que las Agencias, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, 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 de viaje, y que la anulación se anuncie a los viajeros al menos con diez días de antelación al de salida.

Artículo 32

Si existiera imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, la Agencia ofrecerá al usuario 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.

Artículo 33

1. Si las causas indicadas en el artículo 31 o las de fuerza mayor se producen antes del inicio del viaje, impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso del total de lo abonado, salvo en los posibles gastos que, bajo esta condición, se hubieran pactado.
2. Si tales causas sobrevienen después de iniciado el viaje, la Agencia vendrá obligada a proporcionar a su cliente, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente correspondan.

Artículo 34

1. Al realizar viajes colectivos y por el tiempo de duración del mismo, las Agencias de Viajes quedan obligadas a utilizar los servicios de Informadores Turísticos debidamente titulados, a razón de un profesional hasta 70 viajeros. No habiendo informadores disponibles, podrán utilizar los servicios de un Técnico de Empresas o de Empresas y Actividades Turísticas titulado y en su defecto personal cualificado de la propia Empresa.
2. En las visitas colectivas a lugares turísticos organizadas por Agencias de Viajes, éstas deberán contratar los servicios de un Guía o Guía-Intérprete debidamente habilitado.
3. En la contratación y utilización de los servicios contemplados en los números anteriores, se estará a lo dispuesto en las disposiciones vigentes sobre la materia.

**CAPÍTULO VI: De la protección de las actividades profesionales de las Agencias de Viajes:
Infracciones y sanciones**

Artículo 35

La realización o publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades mercantiles propias de las Agencias de Viajes, sin estar en posesión de la correspondiente licencia, será considerada intrusismo profesional y sancionada administrativamente iniciándose el correspondiente expediente de oficio o a instancia de parte.

Artículo 36

1. Las personas físicas o jurídicas, instituciones, organismos y entidades de cualquier orden, tanto públicas como privadas, que oferten al público la realización de viajes, habrán de hacerlo a través de una Agencia de Viajes legalmente constituida.
2. Podrán no obstante realizar la organización de viajes aquellas Entidades, Asociaciones e Instituciones y Organismos que cumplan todos y cada 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, el Departamento de Industria, Comercio y Turismo podrá autorizar a determinados Organismos Públicos, la organización y promoción de viajes sin ánimo de lucro, en función de Acuerdos o de su participación en Organismos Internacionales que exijan esta condición.

Artículo 37

Las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en este Reglamento y demás normativa que sea, de aplicación, darán lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa, que se hará efecti-

va 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 .

Disposición Transitoria Primera

1. Las Agencias de Viajes con título-licencia en vigor, deberán, en el plazo máximo de dos años, adecuar y regularizar su situación, adaptándola de modo que den cumplimiento a todos cuantos requisitos y prescripciones se contienen en el presente Reglamento. A estos efectos y durante el plazo indicado deberán presentar ante el Departamento de Industria, Comercio y Turismo documentación acreditativa de haber realizado la adecuación a cada uno de los aspectos contemplados en el presente Reglamento (capital social, fianza, póliza de seguros, etc.) 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 hubieron presentado la documentación señalada en el número anterior.

Disposición Transitoria Segunda

La subsistencia de las actuales dependencias auxiliares quedará condicionada a que en el plazo de dos años obtengan la autorización excepcional prevista en el artículo 10.4 .

Disposición Transitoria Tercera

Queda suprimida la figura de los delegados en calidad de agentes mandatarios de las Agencias de Viajes, que deberán cesar en su actividad en el plazo de un año.

Disposición Transitoria 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 el presente Reglamento.

2. Transcurrido el plazo indicado en el número anterior, se revocarán de oficio sus licencias.

Disposición Transitoria Quinta

1. A la entrada en vigor de este Reglamento se suprime el Registro Especial de Entidades no Mercantiles.

2. Las entidades sin ánimo de lucro que hasta la fecha estuviesen inscritas en él o en Registro similar de las Comunidades Autónomas, causarán baja en el mismo y deberán atenerse, en su actuación, a lo que dispone el artículo 36 del presente Reglamento .

Disposición Transitoria Sexta

A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento no se admitirán a trámite nuevas reclamaciones ante la Comisión Mixta de Vigilancia de las Agencias de Viajes, la que sin embargo resolverá los expedientes en curso, procediendo a la determinación administrativa de los descubiertos de las Agencias de Viajes que correspondan y elevando las propuesta de resolución a los organismos competentes. Una vez resueltos todos los expedientes, la correspondiente Comisión quedará disuelta.

Disposición Transitoria Séptima

1. En el plazo de un mes, por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo se procederá a señalar un Código identificativo a cada una de las Agencias de Viajes .

Dicho Código constará de los dígitos alfabéticos y numéricos precisos para la determinación de la Comunidad Foral de Navarra, y de; 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.

Disposición Transitoria Octava

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

Disposición Adicional Única

No obstante lo dispuesto en la Disposición Transitoria Primera , las Agencias de Viajes que, con anterioridad a la entrada en vigor de este Reglamento, tenían como objeto social el ejercicio de otras actividades turísticas, aparte del propio de la actividad de Agencia, podrán seguir actuando como tales Agencias de Viajes, sin que les alcance la obligación impuesta en el 2 párrafo del apartado a) del artículo 5 .

Disposición Derogatoria Única

Quedan derogados el Decreto Foral 247/1985 por el que se crea la Comisión Mixta de Vigilancia de Agencias de Viajes de Navarra, la Orden Foral del Consejero de Industria, Comercio y Turismo de 24 de marzo de 1986, sobre composición de la Comisión Mixta de Vigilancia de las Agencias de Viajes, y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente Decreto Foral.

Disposición Final Primera

Se faculta al Consejero de Industria, Comercio y Turismo para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la ejecución y desarrollo del presente Decreto Foral.

Disposición Final Segunda

El presente Decreto Foral entrará en vigor el mismo día de su publicación en el “Boletín Oficial de Navarra”.