

# **DECRETO 100/2007, DE 25 DE MAYO, POR EL QUE SE REGULAN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y LAS CENTRALES DE RESERVAS**

**(modificado por Decreto 37/2011)**

## ***Exposición de Motivos***

El artículo 10.Uno.16 del Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, aprobado mediante Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, atribuye a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de promoción turística, fomento y ordenación del turismo en su ámbito territorial, por su parte el artículo 11.7 le otorga la competencia en materia de la defensa del consumidor y usuario, y el artículo 10.Uno.34 la competencia en materia de comercio interior.

La Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia, aprobada en el ejercicio de la primera de las competencias citadas, ha establecido el marco jurídico general en el que ha de desarrollarse la actividad turística en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. En ella las agencias de viaje aparecen definidas en el artículo 36, por su parte las centrales de reserva se regulan en el artículo 37, apartado a) como una de las modalidades de las empresas de actividades turísticas complementarias.

Con anterioridad a la promulgación de la citada Ley, la actividad de las agencias de viaje aparecía regulada en el Decreto 115/1987, de 24 de diciembre, por el que se aprobó el Reglamento de Agencias de Viaje de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Desde el año 1987 se han producido muchas e importantes novedades en el ámbito del turismo, de cuyo engranaje forma parte esencial el sector de las agencias de viajes. La incorporación a la Unión Europea y los avances en el campo de la informática han influido decisivamente en la configuración y prácticas utilizadas por quienes organizan y venden servicios turísticos, circunstancias que era necesario reflejar en una nueva normativa.

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

El Decreto consta de tres títulos, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales, incorporando además un anexo.

El Título I, recoge las disposiciones generales y consta de dos capítulos, el primero dedicado a las disposiciones comunes, y el segundo contempla la organización, intermediación y comercialización de servicios turísticos a través de la sociedad de la información, regulando de este modo el amplio espectro que las nuevas tecnologías ofrecen a las agencias de viajes.

El Título II, regula las agencias de viaje y consta de cinco capítulos, en el primero se regula el objeto y clasificación de las agencias de viaje, manteniéndose la tradicional clasificación de agencias mayoristas, minoristas y mayoristas-minoristas, en el capítulo segundo se regula la obtención y revocación del título-licencia y la autorización de sucursales, en el capítulo tercero se contemplan las agencias de viajes con residencia o domicilio social fuera de la Comunidad Autónoma, el capítulo cuarto se recogen las fianzas que las agencias de viajes deben constituir, y por último el capítulo quinto regula el ejercicio de la actividad de las agencias de viajes.

El Título III regula las centrales de reserva, desarrollando lo establecido en el artículo 37.a de la Ley de Turismo de la Región de Murcia.

En cumplimiento del apartado b) del artículo 2 del Decreto 11/1999, de 12 de marzo, el presente Decreto ha sido sometido a informe del Consejo Asesor Regional de Turismo de la Región de Murcia, como órgano de asesoramiento y consulta de la Administración Regional en materia de Turismo. Asimismo a tenor de lo dispuesto en el artículo 2.4 del Decreto 1/1995, de 20 de enero, ha sido informado por el Consejo Asesor Regional de Consumo.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Turismo, Comercio y Consumo, de acuerdo con el Consejo Jurídico de la Región de Murcia y tras deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión de 25 de mayo de 2007:

## TÍTULO I Disposiciones Generales

### CAPÍTULO I Disposiciones Comunes

#### ***Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.***

1. El presente Decreto tiene por objeto la regulación de las agencias de viajes y centrales de reservas.

2. El ámbito de aplicación está constituido por:

a) Las agencias de viajes y centrales de reservas cuyo domicilio social se encuentre en el territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

b) Las agencias de viajes y centrales de reservas cuya actividad se preste a través de los servicios de la sociedad de la información, cuando se encuentre en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el lugar en que esté efectivamente señalada la gestión administrativa y dirección de sus negocios.

c) Los establecimientos que perteneciendo a agencias de viajes domiciliadas fuera de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y legítimamente constituidas según la normativa aplicable en su territorio, desarrollen su actividad en la misma. Estos establecimientos estarán sujetos al cumplimiento de lo prescrito en el Capítulo III del Título II.

### ***Artículo 2. Concepto.***

1. Agencias de viajes: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 36.1 de la Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia, tienen la consideración de agencias de viajes las empresas que se dedican profesional y comercialmente al ejercicio de actividades de mediación u organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 36.2 de la Ley de Turismo de la Región de Murcia, la condición legal y la denominación de agencias de viaje queda reservada exclusivamente a las personas físicas o jurídicas 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 viaje, de conformidad con lo dispuesto en esta Norma.

Las Agencias de Viajes no podrán comercializar, contratar ni incluir en sus catálogos a aquellas empresas que presten servicio en el ámbito territorial de la Región de Murcia y no hayan comunicado el inicio de la actividad u obtenido la correspondiente clasificación turística.

2. Centrales de reservas: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.a de la Ley de Turismo de la Región de Murcia, tienen la consideración de centrales de reservas, aquellas agrupaciones de empresas turísticas prestadoras de los servicios de intermediación en la venta de billetes y reserva de plazas en medios de transporte y en alojamientos turísticos.

## **CAPÍTULO II**

### **De la Organización, Intermediación y Comercialización de Servicios Turísticos a través de la Sociedad de la Información**

### ***Artículo 3. Servicios prestados a través de la sociedad de la información.***

1. La organización, intermediación y comercialización de servicios turísticos prestados a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario, mediante servicios de la sociedad de la información, sólo podrá realizarse por agencias de viajes o centrales de reservas que hayan comunicado a la Consejería competente en materia de Turismo con carácter previo el inicio de su actividad.

2. Las empresas que realicen las actividades descrita en el apartado anterior estarán obligadas a cumplir lo establecido en el presente Decreto y demás legislación aplicable, en especial en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

3. Sin contenido

### ***Artículo 4. Información específica.***

1. Sin perjuicio de la normativa que le sea de aplicación, estas empresas estarán obligadas a disponer de los medios que permitan, tanto a la Consejería competente en materia de Turismo, como a los usuarios que demanden sus servicios, acceder por medios electrónicos de forma permanente, fácil, directa y gratuita a la siguiente información:

a) De la empresa titular:

1º Datos de la inscripción, una vez efectuada, en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas, nombre y apellidos o razón social, nombre comercial.

2º Indicación de la autoridad turística de supervisión que será la Consejería competente en materia de Turismo.

3º Dirección geográfica en la que se encuentre establecida y lugar en que esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de sus negocios.

4º Número o Código de Identificación Fiscal, según proceda.

5º Dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con ella una comunicación directa y efectiva, en especial teléfono y fax.

6º Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil u otro Registro público en los que, en su caso, estén obligadas a inscribirse.

b) De carácter comercial:

1º Los datos del producto ofrecido que, como mínimo, incluirán el tipo de servicio suelto o combinado. En este último caso, las agencias de viajes incluirán en el folleto informativo electrónico, la identificación del organizador, responsabilidad, destinos, duración y calendario del viaje, excursiones facultativas, medios de transporte, especificando quién lo presta, características y clase, y establecimientos de alojamiento, con indicación expresa del período de validez de la oferta.

2º El coste total de los servicios, con indicación, en su caso, de los impuestos, tasas y régimen aplicable a los casos de desistimiento y anulación de los servicios contratados.

c) De los servicios de la sociedad de la información:

1º Certificación expedida por la autoridad de asignación correspondiente del nombre o nombres de dominio de Internet que utilicen o vayan a utilizar para la realización de actividades económicas en la red.

2º Datos identificativos del prestador de servicios de certificación de firma electrónica y de su inscripción en el registro oficial correspondiente.

3º En su caso, datos de la póliza de seguros de actividades electrónicas.

d) Del 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 y su conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

2. La obligación de facilitar esta información se entenderá cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet.

3. Estas empresas estarán igualmente obligadas a poner los medios que permitan a sus clientes disponer de un justificante de las operaciones realizadas, con carácter inmediato a su celebración.

**Artículo 5. Publicidad electrónica de las empresas de intermediación turística.**

Sin perjuicio de la normativa que le sea de aplicación y especialmente de lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, 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 vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales, indicar los datos identificativos de la empresa de intermediación turística que los realiza, precisar con exactitud la validez temporal de cada oferta y tener como contenido mínimo el exigido por la normativa comunitaria y estatal que le sea de aplicación.

TÍTULO II  
**De las Agencias de Viajes**

CAPÍTULO I  
**Objeto y clasificación**

**Artículo 6. Objeto.**

1. El objeto propio de las agencias de viajes es:

a) La intermediación en la venta de billetes y reservas de plazas en toda clase de medios de transporte.

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

c) La organización y comercialización de los denominados «viajes combinados», de acuerdo con la Ley 21/1995, de 16 de julio, Reguladora de los Viajes Combinados.

d) La representación de otras agencias de viajes con la finalidad de prestar a sus clientes, por cuenta y en nombre de aquéllas, cualquiera de los servicios turísticos enumerados en el presente artículo.

2. Además de las actividades anteriormente enumeradas, siempre y cuando su ejercicio no esté expresamente reservado legal o reglamentariamente a otras empresas, las agencias de viajes podrán prestar con carácter complementario a sus clientes, en la forma señalada por la legislación vigente los siguientes servicios:

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

b) Cambio de divisas, 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 pérdida o deterioro de equipajes, y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes.

e) Arrendamiento de vehículos con o sin conductor.

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

g) Comercialización de las actividades propias de las empresas de turismo activo.

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

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

### ***Artículo 7. Reserva de actividad. Excepciones..***

1. El ejercicio de las actividades a que se refieren las letras a) y b) del apartado 1 del artículo anterior, se entiende sin perjuicio de la facultad que la legislación turística y de transportes otorga a los prestadores de dichos servicios para contratar, en los términos establecidos por la misma, con sus clientes, la prestación de sus propios servicios.

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

3. No obstante lo establecido en el apartado anterior, y siempre que no exista previsión legal en contra, podrán organizarse directamente viajes en los casos en que concurran todos y cada uno de los requisitos siguientes:

a) Que la organización de los viajes se efectúe sin ánimo de lucro.

b) Que no vayan dirigidos al público en general.

c) Que no se utilicen medios publicitarios para su promoción.

d) Que se realicen de forma ocasional y esporádica.

e) Que se organicen sin apoyo de personal específico para la organización de tales viajes.

4. Excepcionalmente, la Consejería competente en materia de 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 así lo exijan.

### ***Artículo 8. Clasificación.***

Las agencias de Viajes se clasifican en tres grupos:

a) Mayoristas, son aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios turísticos para su ofrecimiento a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente al usuario turístico o consumidor final.

b) Minoristas, son aquellas que o bien comercializan el producto de las agencias mayoristas, vendiéndolo directamente al usuario o consumidor final, o bien proyectan, elaboran, organizan y/o venden toda clase de servicios turísticos directamente al usuario, no pudiendo ofrecer el producto a otras agencias.

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

## CAPÍTULO II Inicio de actividad y clasificación

### ***Artículo 9. Inicio de actividad y solicitud de clasificación.***

1. Las empresas explotadoras de agencias de viajes y centrales de reservas con casa central radicada en la Región de Murcia deberán comunicar a la Consejería competente en materia de Turismo con carácter previo el inicio de su actividad. A la comunicación se acompañará declaración responsable a los efectos que establece el artículo 71.bis de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, manifestando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Decreto, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el periodo de tiempo inherente al ejercicio de la actividad. La presentación de la comunicación de inicio de actividad habilita para su ejercicio.

2. Con el fin de proceder a la correspondiente clasificación e inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia, se acompañará la siguiente documentación:

a) Solicitud de la clasificación y grupo.

b) Manifestación de tener suscrito un seguro de responsabilidad civil que cubra los riesgos del ejercicio de la actividad. La póliza del 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 deberán incluir toda clase de siniestros, daños corporales, daños materiales, daños morales y perjuicios económicos causados. La póliza habrá de cubrir una cuantía mínima de 150.255 euros para cada uno de los bloques de responsabilidad.

c) Manifestación sobre la disponibilidad por el titular del local donde se ejerce la actividad.

d) Designación de la persona responsable.

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 prevista en el artículo 19 del presente Decreto.

f) Manifestación de disponer o haber solicitado el nombre comercial en la Oficina Española de Patentes y Marcas.

3. Las casas centrales radicadas en la Región de Murcia que deseen abrir sucursal o sucursales en la misma deberán comunicar a la Consejería competente en materia de Turismo el inicio de la actividad con carácter previo, así como la identificación de la persona responsable de cada una de ellas, la disponibilidad de local y disponer de la fianza en la cuantía que se establece en el artículo 19

#### ***Artículo 10. Resolución de la solicitud.***

1. Recibida la comunicación de inicio de actividad y la documentación presentada, las solicitudes de clasificación serán resueltas motivadamente por la Consejería competente en materia de Turismo en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, inscribiéndose de oficio, en su caso, en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia.

2. La resolución de clasificación habrá de indicar el Código de Identificación asignado, concretando cuando proceda, el número de establecimientos en los que el titular podrá desarrollar la actividad de agencia de viajes.

3. Transcurrido el plazo a que se refiere el apartado 1 sin que se hubiera emitido la resolución, se entenderá estimada la solicitud de clasificación y grupo de agencia de viajes. En estos supuestos, el órgano competente para resolver comunicará al interesado el código de identificación correspondiente, en el plazo de diez días, contados desde la fecha en que se produjo la clasificación por silencio administrativo positivo.

4. La clasificación es intransferible.

#### ***Artículo 11. Actuaciones posteriores a la autorización.***

Sin contenido

#### ***Artículo 12. Modificaciones.***

Cualquier modificación de las circunstancias de las agencias de viajes que afecte a las condiciones que hayan concurrido para su clasificación deberá ser comunicada a la Consejería competente en materia de Turismo, acompañada de la oportuna documentación acreditativa.

#### ***Artículo 13. Utilización de marcas comerciales.***

1. En el caso de que las agencias deseen utilizar en el desarrollo de sus actividades una o varias marcas comerciales diferentes de su nombre, deberán comunicarlo a la Consejería competente en materia de Turismo.

2. En todo caso, las marcas comerciales no podrán utilizarse aisladamente, sino que deberán ir acompañadas del nombre de la agencia y su código de identificación.

#### ***Artículo 14. Apertura de sucursales con casa central fuera de la Región de Murcia.***



1..Cuando las agencias de viajes con casa central radicadas en otras Comunidades Autónomas, Estados Miembros de la Unión Europea o pertenecientes al Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo pretendan abrir establecimientos en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio de su actividad, justificarán ante la Consejería competente en materia de Turismo el haber comunicado el inicio de su actividad o su clasificación en la Administración de origen, acompañando los documentos indicados en las letras a), c) y d) del artículo 9.2 del presente Decreto, y e) en su caso.

2. De acuerdo con el número de establecimientos abiertos la Agencia deberá de comunicar, en su caso, el haber incrementado en la cantidad que corresponda la fianza prevista en el artículo 19 del presente Decreto.

### **Artículo 15. Código de identificación.**

1. El Código de identificación de las agencias de viajes cuya Casa Central se ubique en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia se determinará en la resolución de clasificación de agencia de viajes.

2. El Código Identificativo estará formado por una clave que constará de los dígitos alfabéticos y numéricos en el orden siguiente:

a) Dígitos alfabéticos: CI MU, en los que CI corresponde a «Código de Identificación» y MU a «Comunidad Autónoma de la Región de Murcia».

b) Dígitos numéricos: Numeración correlativa que se asignará por orden de antigüedad en la concesión del título-licencia.

c) Dígitos alfabéticos. En función del grupo a que pertenezcan:

M: Mayorista

m: Minorista

M-m: Mayorista-minorista.

3. Las sucursales ubicadas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia tendrán el Código de Identificación asignado a su Casa Central, en su caso, y las siglas SU (sucursal) seguida de la numeración correlativa que le corresponda.

4. El Código de Identificación se exhibirá junto al nombre comercial de la agencia de viajes.

### **Artículo 16. Extinción de los efectos del título-licencia.**

1. La clasificación de agencia de viajes reconocida quedará sin efecto cuando concurra alguna de las siguientes causas:

a) A propia solicitud del titular.

b) La infracción del deber de comunicar las modificaciones que afecten a los requisitos exigidos para la clasificación.

c) No mantener vigente la fianza, o en su caso, no reponerla, en la cuantía y plazo señalado en el artículo 19.

d) No mantener vigente la póliza de seguro prevista en el artículo 9.2. c) de la presente norma.

e) Las causas previstas en el ordenamiento para la extinción de las sociedades mercantiles.

f) La pérdida de la capacidad para el ejercicio del comercio.

2. La extinción de los efectos de la clasificación por las causas establecidas en el apartado anterior será resuelta motivadamente por la Consejería competente en materia de Turismo, previa instrucción del oportuno expediente, con audiencia del interesado.

### CAPÍTULO III

#### **Agencias de viajes con residencia o domicilio social fuera de la Comunidad Autónoma**

#### ***Artículo 17. Agencias de Viajes extranjeras.***

1. Se entiende por agencia de viajes extranjera aquella que esté domiciliada y constituida con arreglo a la legislación de un Estado que no sea miembro de la Unión Europea o del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo.

2. Las agencias de viajes extranjeras podrán:

a) Encomendar su representación, con carácter permanente o para actos concretos, a una o más agencias de viajes. Cuando la representación sea otorgada con carácter permanente a una agencia de viajes radicada en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, dicha representación se acreditará ante la Consejería competente en materia de Turismo.

b) Contratar directamente plazas de alojamiento y otros servicios turísticos.

c) Establecer una o varias delegaciones de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 3 del presente artículo, con el exclusivo objeto de atender a sus clientes del extranjero.

3. Las delegaciones de Agencias de Viajes extranjeras precisarán autorización de la Consejería competente en materia de Turismo, previa solicitud de la Agencia interesada, de conformidad con lo previsto en el artículo 9 del presente Decreto. Las agencias de viajes extranjeras que deseen abrir una de las citadas delegaciones deberán presentar la siguiente documentación:

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

b) Resguardo acreditativo de la constitución de una fianza en las condiciones previstas en el artículo 19.

c) Manifestación sobre la disponibilidad por el titular del local donde se ejercerá la actividad.

d) Póliza de seguro en los términos previstos en el artículo 9.2.c) del presente Decreto.

e) Designación de la persona responsable al frente del establecimiento.

4. Las agencias de viajes extranjeras y sus delegaciones, radicadas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, deberán cumplir las normas, requisitos y prescripciones del presente Decreto que les sean de aplicación.

## **Artículo 18. Agencias de Viajes autorizadas por otras administraciones.**

Sin contenido

## **CAPÍTULO IV De las Fianzas**

### **Artículo 19. Fianza.**

1. Las agencias de viajes vendrán obligadas a constituir y mantener en permanente vigencia una fianza para responder de cumplimiento de las obligaciones derivadas de las prestaciones de sus servicios frente a los contratantes de los mismos y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en los supuestos de insolvencia o quiebra, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

La fianza, que se constituirá a disposición de la Consejería competente en materia de Turismo, podrá revestir dos formas:

a) Fianza individual: que se formalizará mediante ingreso en la Caja General de Depósitos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, por cualquiera de las modalidades previstas en su normativa, a disposición de la Consejería competente en materia de Turismo. Estas garantías cubrirán las cuantías siguientes:

- Mayoristas: 120.200 euros.
- Minoristas: 60.100 euros.
- Mayoristas-minoristas: 180.300 euros

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 habrán de constituir de acuerdo con el apartado anterior y su importe global no podrá ser inferior a 2.404.050 euros por asociación de carácter nacional o regional.

Cualquier modificación de esta fianza colectiva deberá ser comunicada de inmediato a la Consejería competente en materia de Turismo.

Las formas de constituir esta fianza serán análogas a las señaladas para la fianza individual y estarán a disposición del a Consejería competente en materia de Turismo en razón de la sede social en la Región de Murcia de las agencias de viajes incluidas en el fondo de garantía colectivo y en proporción al número y grupo de las mismas.

2. Las cuantías señaladas para cada tipo de fianza en el apartado anterior cubrirán la apertura de seis establecimientos.

Por cada sucursal o punto de venta, que sobrepase la cifra anterior se habrá de incrementar la fianza individual en 12.020, euros y la colectiva en la cantidad de 6.010, euros.

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

4. La fianza no podrá ser cancelada durante la tramitación de un expediente sancionador, de extinción o de revocación de la clasificación, debiendo mantenerse en vigor hasta que haya transcurrido un año desde la firmeza en vía administrativa de la resolución del correspondiente expediente de extinción o revocación. Si 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.

5. La fianza quedará afectada al cumplimiento de las obligaciones que deriven de:

a) Resolución firme en vía judicial de responsabilidades económicas de las agencias de viajes derivadas de la acción ejercitada por el consumidor o usuario final.

b) Laudo firme derivado de la queja o reclamación efectuada por el usuario turístico.

## CAPÍTULO V

### **Ejercicio de la actividad de las agencias de viajes**

#### ***Artículo 20. Locales.***

Los locales tendrán la consideración de establecimientos turísticos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley de Turismo.

En el exterior del local donde se halle instalado el establecimiento deberá figurar un rótulo donde conste claramente el nombre de la Agencia, grupo a que pertenece y su código de identificación.

Será obligatoria la exhibición, junto a la entrada principal y en lugar visible, de una placa identificativa de conformidad con el modelo establecido en el Anexo que se adjunta y de acuerdo a las características técnicas que en el mismo se indican.

#### ***Artículo 21. Distintivos.***

Sin contenido.

#### ***Artículo 22. Identificación y publicidad.***

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

2. Los folletos y programas editados por las Agencias de Viajes no podrán incluir publicidad ilícita, de acuerdo con la normativa correspondiente.

#### ***Artículo 23. Información sobre el coste de los servicios y depósito.***

Al contratar con sus clientes, las Agencias deberán informarles previamente por escrito del coste de los servicios a prestar, y en el caso de que se pacte un anticipo, se deberá entregar recibo o documento justificante, en el que consten las cantidades recibidas y sus conceptos. Asimismo las Agencias deberán informar por escrito de las cláusulas de anulación aplicables en caso de desistimiento y su coste.

#### ***Artículo 24. Servicios de las agencias de viajes.***

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

- a) Suelos, cuando se facilita a comisión un elemento aislado de un viaje o estancia.
- b) Excursión de un día, la de duración no superior a veinticuatro horas o que no incluya una noche de estancia, ofrecidos por la agencia o proyectados por el usuario, por un precio global.
- c) Viaje combinado, el realizado de conformidad con la Ley 21/1995, de 6 de julio, Reguladora de los Viajes Combinados.

#### ***Artículo 25. Servicios sueltos.***

1. Cuando se presten 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 o bonos correspondientes a los servicios encargados, junto a una factura en la que además de figurar el precio total abonado por el cliente, deberá especificar separadamente y claramente el precio de cada uno de los servicios y el encargo por los gastos de gestión.

#### ***Artículo 26. Excursiones de un día.***

1. En las excursiones de un día la Agencia de Viajes pondrá a disposición del público la oferta pertinente completa y facilitará clara y exacta información escrita sobre las posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones de la excursión.

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

### **TÍTULO III De las Centrales de Reservas**

#### ***Artículo 27. Objeto de las centrales de reservas.***

1. Es objeto de las centrales de reservas, compartido con las agencias de viajes, el previsto en las letras a) y b) del artículo 6, apartado 1.

2. Asimismo, podrán desarrollar las actividades de información, difusión y venta de material publicitario relacionado con el turismo que complementen las relacionadas en el apartado anterior.

### **Artículo 28. Garantía y seguro de responsabilidad civil.**

1. Las centrales de reservas están obligadas a constituir y mantener vigente una fianza que cubra su eventual declaración de responsabilidad como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de sus obligaciones frente a los usuarios finales o empresas prestadoras de servicios turísticos.

2. La fianza que estará sujeta a lo previsto en el artículo 19 para las agencias de viajes, deberá cubrir la responsabilidad patrimonial de la central de reservas en su modalidad individual, hasta la cantidad de 60.000 euros.

3. Las centrales de reservas estarán obligadas a contratar una póliza de seguro de responsabilidad civil en los mismos términos que las agencias de viajes.

### **Artículo 29. Régimen Jurídico.**

1. La comunicación a la Consejería competente en materia de Turismo es condición previa e indispensable para el inicio de su actividad.

2. Las centrales de reservas se ajustarán, cuando proceda y en tanto no se oponga a lo establecido en el presente Título, a lo previsto en el Título II para las agencias de viajes.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS.**

### **Primera.**

Las agencias de viaje y centrales de reservas que estén en posesión del título-licencia a la entrada en vigor del Decreto se adaptarán, en lo que proceda, a las previsiones que el mismo establece en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor. Transcurrido el plazo de adaptación sin que ésta se haya producido se requerirá a la agencia para que en un plazo no superior a tres meses proceda a la misma, revocándose el título-licencia en caso contrario.

### **Segunda.**

Los procedimientos de concesión del título-licencia iniciados antes de la entrada en vigor del presente Decreto continuarán rigiéndose por la normativa anterior que les sea de aplicación, si bien las agencias de viaje habrán de adaptarse al mismo en el plazo de seis meses desde el día siguiente a recibir la notificación de la resolución de concesión del título licencia.

### **Tercera.**

Para las agencias de viajes con casa central en esta Comunidad Autónoma, en el plazo de un año, se procederá por la Consejería competente en materia

de Turismo a señalar el nuevo Código de Identificación, debiendo utilizar, entre tanto, el que a la entrada en vigor del presente Decreto tienen asignado.

Las sucursales dispondrán del mismo plazo para incorporar el Código de Identificación de su Casa Central. Asimismo se les comunicará el número de registro que le haya correspondido de acuerdo con el artículo 15 del presente Decreto.

### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA.**

Queda derogado el Decreto número 115/1987, de 24 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viaje de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

### **DISPOSICIÓN FINAL.**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 52.5 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, el presente Decreto entrará en vigor a los veinte días siguientes de su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

### **ANEXO**

#### **Apartado 1. Especificaciones comunes.**

Los distintivos a que se refiere el artículo 20 del presente Decreto tendrán las siguientes características comunes:

a) El material estará compuesto por:

- Placa estándar: base de chapa de acero galvanizado de 1,2 milímetros de espesor, con plegado de 15 milímetros, vértices unidos con soldadura eléctrica, vinilo laminado LM04SB.

- Placa especial: aluminio de 8 milímetros de espesor y tratamiento en serigrafía esmalte y bicapa.

b) El tamaño de las placas será de 40 × 40 centímetros.

c) En la parte inferior de la placa existirá una franja de color Pantone 7545 C (gris), donde en su mitad izquierda figurará el escudo de la Región de Murcia y la frase «Región de Murcia», en caracteres negros; y en la mitad derecha la dirección [www.murciaturistica.es](http://www.murciaturistica.es), en caracteres blancos.

d) Las especificaciones técnicas en cuanto tamaño, tipo y situación de los caracteres, letras y símbolos, son los establecidos en Anexo de la presente Orden y en el fichero técnico ubicado en la dirección: <http://www.murciaturistica.es/placas>, donde podrán ser consultadas y descargadas.

#### **Apartado 2.**

La placa identificativa que según el artículo 20 del presente Decreto, debe de existir a la entrada de cada Agencia de Viajes, tendrá las siguientes características:

a) La placa identificativa será tipo especial o estándar.

b) El color de fondo de la placa en su franja superior es el Pantone Blue 072C (azul).

c) En la franja superior figurará, como símbolo de este tipo de empresa turística, el que indica en el Anexo y fichero técnico, las letras «AV», y las palabras «Agencia de Viajes» (ver mayorista, minorista, mayorista/minorista y matrícula).

d) Las características, ubicación, tamaño y tipo de los símbolos y letras son los especificados en el Anexo y fichero técnico.