

Número DOGC: 1924

Data DOGC: 22.07.1994

Pàgina DOGC: 5061

Data document: 30.05.1994

Títol document: **DECRET 168/1994**, de 30 de maig, de reglamentació de les agències de viatges.

Afectacions:

- MODIFICATS l'art 12.5 i la disposició addicional 1 pel Decret 210\1995, d'11 de juliol, de modificació d'aquest Decret
- MODIFICATS els articles 2 i 9 pel Decret 300/1998, de 17 de novembre, de modificació dels articles 3 i 7 del Decret 94/1994, de 22 de març, pel qual es crea la xarxa d'oficines de turisme de Catalunya, i dels articles 2 i 9 del Decret 168/1994, de 30 de maig, de reglamentació de les agències de viatges.
- MODIFICATS els articles 4.1, 5.2, 7 i 9 i DEROGATS l'article 10.e) i l'annex pel Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica.

Podeu consultar la versió oficial d'aquesta normativa al Diari Oficial de la Generalitat.

Aquest text conté totes les modificacions i derogacions que l'afecten

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·licència 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 és 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, així com la conferida a les oficines de turisme creades i regides per una administració pública per efectuar reserves en allotjaments turístics de la seva comarca, exclusivament, per a la primera nit d'estada, a petició dels turistes que es personin a la seu de l'oficina.

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'estris 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·licència

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

Article 4

4.1. L'atorgament del títol·licència d'agència de viatges correspondrà en tot cas a la Subdirecció General d'Ordenació Turística. Per a obtenir-lo caldrà presentar, davant de l'Oficina de Gestió Empresarial (OGE), la sol·licitud juntament amb la documentació següent:

- a) Document acreditatiu de la constitució de la fiança a què es refereix l'article 12 d'aquest Decret.

b) Declaració responsable de la persona sol·licitant conforme disposa de l'escriptura de constitució de la societat, dels seus estatuts degudament inscrits al Registre Mercantil, i dels poders de la persona sol·licitant pel supòsit que no es dedueixin clarament de l'escriptura social".

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 no es dicta resolució expressa en el termini esmentat en el punt anterior, la sol·licitud s'entén estimada i atorgat el 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

7.1 Qualsevol canvi dels estatuts socials en els seus aspectes substantius, designació o substitució de representants de la societat, modificació del capital social o altres canvis societaris, haurà de ser comunicat mitjançant la declaració corresponent, que es presentarà a l'Oficina de Gestió Empresarial en el termini d'un mes a partir de la seva inscripció en el Registre Mercantil.

7.2 El trasllat de l'oficina central de l'agència de viatges, canvi de denominació, canvi de grup o tancament de la central, haurà de ser autoritzat per la Subdirecció General d'Ordenació Turística. La sol·licitud serà presentada a l'Oficina de Gestió Empresarial juntament amb la documentació següent:

a) En el cas de trasllat i de canvi de denominació, caldrà adjuntar-hi la nova fiança o document complementari a la fiança anterior en el qual es faci constar el canvi corresponent.

b) En el cas de canvi de grup, un nou document de fiança pel valor corresponent al nou grup.

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. L'obertura de sucursals per part d'una agència de viatges requereix l'autorització de la Subdirecció General d'Ordenació Turística per a cadascuna de les sucursals interessades.

Caldrà presentar la sol·licitud d'autorització, juntament amb la documentació acreditativa, si s'escau, d'haver incrementat en la quantitat que correspongui, la fiança prevista a l'article 12 d'aquest reglament.

9.2. 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 treballadors.

Els punts de venda han de ser inscrits al Registre de Turisme de Catalunya. Caldrà presentar una declaració responsable en la qual es manifesti que l'empresa on s'ubicarà el punt de venda n'autoritza la instal·lació.

La declaració esmentada es presentarà davant de l'Oficina de Gestió Empresarial (OGE), la qual, un cop verificat el compliment dels requisits documentals, procedirà a la inscripció del punt de venda en el Registre de Turisme de Catalunya i lliurarà a la persona titular un document que n'acrediti la inscripció.

Posteriorment, l'OGE traslladarà l'expedient als òrgans competents dels Serveis Territorials corresponents, o a la Subdirecció General d'Ordenació Turística en el cas de Barcelona per al seu coneixement i control posterior.

En el cas d'empreses ubicades en l'àmbit territorial del Conselh Generau dera Val d'Aran, correspon a aquest òrgan dur a terme la inscripció en el Registre de Turisme de Catalunya.

9.3 Les agències poden obrir punts de venda a les oficines de turisme que hauran de ser inscrits al Registre de Turisme de Catalunya. Aquests establiments només podran oferir al públic en general paquets, viatges i serveis que tinguin com a destí la pròpia comarca on estiguin autoritzats i les confrontants.

Per obrir punts de venda en les oficines de turisme, les agències hauran de presentar una declaració responsable conforme:

- a) Disposen de l'autorització de l'oficina on s'ubicarà el punt de venda per a la seva instal·lació.
- b) Formen part del grup majorista-detallista o detallista.
- c) Compten amb un establiment (central o sucursal) autoritzat a la comarca amb una antiguitat mínima de cinc anys

d) Es comprometen a mantenir obert aquest establiment mentre existeixi el punt de venda.

La declaració esmentada es presentarà davant de l'OGE, i se seguirà el procediment d'inscripció descrit a l'apartat anterior.

9.4 El tancament definitiu d'una sucursal, dels punts de venda a les empreses o dels punts de venda a les oficines de turisme ha de ser comunicat en el termini d'un mes a partir de la data de tancament. La persona titular ha de presentar una declaració en la qual manifesti que ja no hi exerceix l'activitat d'agència de viatges.

La declaració esmentada es presentarà davant de l'OGE, i se seguirà el procediment d'inscripció descrit a l'apartat 2 d'aquest article.

9.5 Només s'admetrà el tancament per temporada de les sucursals, dels punts de venda a les empreses o dels punts de venda a les oficines de turisme, amb la comunicació prèvia que s'ha de realitzar amb un mes d'antelació a la data de tancament. La persona titular ha de presentar una declaració en la qual manifesti que ja no hi exerceix temporalment l'activitat d'agència de viatges.

La declaració esmentada es presentarà davant de l'OGE, i se seguirà el procediment d'inscripció descrit a l'apartat 2 d'aquest article.

9.8 Les agències, per obrir punts de venda a les oficines de turisme, han de presentar únicament una autorització d'aquestes oficines i són exemptes dels requisits establerts als articles 4.2 i 9.2. Així mateix han de tenir un establiment (central o sucursal) autoritzat a la comarca amb una antiguitat mínima de 5 anys, mantenir-lo obert mentre existeixi el punt de venda i ser del grup majorista-detallista o detallista. Aquests punts de venda han de ser autoritzats, prèvia sol·licitud a les delegacions territorials del Departament d'Indústria, Comerç i Turisme corresponents, per la Direcció General de Turisme.

Aquests punts de venda només poden oferir al públic en general paquets, viatges i serveis que tinguin com a destinació la pròpia comarca, on són autoritzats, i les adjacents.

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).

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 viatge 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, mancants 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 separadament 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