

comunicada de inmediato a la Consejería de Industria, Trabajo y Comercio.

Las normas de constituir esta fianza serán análogas a las señaladas para la fianza individual y estarán a disposición de la Consejería de Industria, Trabajo y Comercio en razón de la sede social 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 seis 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 reponerla 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 expediente sea firme.

5. La fianza quedará afectada a:

a) Resolución firme en vía judicial declaratoria de responsabilidades económicas de las Agencias de Viajes derivada de la presentación de servicios al usuario o consumidor final.

b) Laudo dictado por la Comisión Arbitral de Agencias de Viajes previstas en los artículos siguientes.

Artículo 17.— Sin perjuicio del sistema arbitral que se establezca por el Gobierno conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, esta Comunidad podrá establecer, para el ámbito de su territorio, una Comisión Arbitral para resolver las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios en sus relaciones con las Agencias de Viajes a que el presente Decreto se refiere.

Artículo 18.— La Comisión Arbitral de Agencias de Viajes estará integrada por un Presidente y dos Vocales. El Presidente será un representante de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja 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 de la Consejería de Industria, Trabajo y Comercio, que actuará con voz pero sin voto.

Artículo 19.— Desde el momento en que se constituya la Comisión Arbitral, las Agencias de Viajes, de forma individual o colectivamente a través de las Asociaciones Empresariales, podrán dirigir escritos a la Consejería de Industria, Trabajo y Comercio, indicando su decisión de someterse voluntariamente a este régimen arbitral de solución de reclamaciones.

Artículo 20.— 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 21.— 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 22.— 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.

CAPITULO V.— DEL EJERCICIO DE LAS ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.

Artículo 23.— 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 24.— 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 25.— 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 26.— 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 27.— 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 28.— 1. En los contratos de paquetes turísticos la Agencia de Viajes deberá 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 clase; 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 el 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 total 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 29.— 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 las 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 30.— 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 25, 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, y si el desistimiento se produce con más de 10 y menos de 15 días de antelación a la fecha del 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 estuviere 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 31.— 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 causa suficiente.

Artículo 32.— 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 puedan 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 la salida.

Artículo 33.— Si existiera imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, la Agencia ofrecerá al usuario la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado, o 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 34.— 1. Si las causas indicadas en el artículo 32 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 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 devolver las cantidades que proporcionalmente correspondan.