

Informe Previo

sobre el Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viaje que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León

El Proyecto de Decreto, arriba reseñado, fue remitido al Consejo el día 16 de febrero de 2000 (fecha de registro de entrada en el CES), por la Consejería de Industria, Comercio y Turismo de la Junta de Castilla y León, acompañándose de documentación relativa al Proyecto, solicitándose Informe Previo, como es preceptivo, por el procedimiento ordinario establecido en el artículo 35 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo.

La elaboración del presente Informe fue encomendada a la Comisión de Trabajo de Desarrollo Regional, elaborándose el mismo por la citada Comisión, en su reunión del día 10 de marzo, siendo aprobado por unanimidad en el Pleno ordinario del 3 de abril del 2000.

Antecedentes

Normativa Europea

- Directiva 90/314/CEE relativa a los Viajes Combinados.
- Directiva 97/7/CEE relativa a la protección de los Consumidores en materia de contratos a distancia.

Normativa Estatal

- Ley 21/95 de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados.
- Real Decreto 271/1988, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes.
- Orden de 14 de abril de 1998, por la que se aprueban las normas reguladoras de las Agencias de Viajes.
- La Ley General para la Defensa de los Consumidores o Usuarios que los define como las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes nos producen, facilitan, suministran o expiden.

Esta norma establece entre los derechos básicos de los consumidores y usuarios, algunos directamente relacionados con la actividad de las agencias de viajes, como son:

- La protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.
- La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- Ley de ordenación del Comercio minorista, que regula las ventas a distancia.

Normativa Autonómica

- Castilla y León: Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de Turismo de Castilla y León. Decreto 61/90, de 19 de abril de 1990 que aprueba el Reglamento de las Agencias de Viaje de Castilla y León.

El Estatuto de Autonomía de Castilla y León en su artículo 26.1.15 atribuye a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de ordenación y promoción del turismo en su ámbito territorial. Esta competencia legislativa se utilizó por primera vez con la aprobación de la Ley 10/1997, de 19 de diciembre. Con relación al Proyecto de Decreto que se informa son tres los aspectos regulados por la citada Ley:

- atribuye la función arbitral en materia turística al vigente sistema arbitral de consumo. La Junta Arbitral de Consumo competente, mediante laudo vinculante y definitivo, dará solución a las cuestiones conflictivas existentes entre usuarios turísticos y los prestadores de servicios turísticos que se sometan voluntariamente a esta instancia.
- establece los requisitos que deben reunir las empresas que ejerzan cualquiera de las actividades turísticas privadas, entre otras las empresas de intermediación turística (autorización administrativa previa e inscripción en el Registro de Empresas, Actividades y Profesiones Turísticas).
- fija un régimen sancionador aplicable a los titulares de las actividades turísticas, entre ellos a los de las agencias de viajes.

Por otra parte son aplicables las disposiciones de esta Ley a los usuarios turísticos o clientes que contraten o reciban los servicios regulados en esta norma.

Todas las Comunidades Autónomas disponen de normativa reguladora de las agencias de viajes. Para la elaboración de este Informe se han tomado en consideración los Decretos vigentes en cuatro Comunidades Autónomas, aquellas en las que se han aprobado más recientemente o bien aquellas en las que el peso de la actividad turística en la economía regional es muy elevado.

- Aragón: Decreto 51/1998, de 24 de febrero que aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de Aragón.

- Baleares: Decreto 60/1997, de 7 de mayo por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de las Agencias de Viajes de la Comunidad Balear.
- Comunidad Valenciana: Decreto 20/1997, de 11 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de las Agencias de Viajes de la Comunidad Valenciana.
- Canarias: Decreto 176/1997, de 24 de julio, de regulación de las Agencias de Viajes de Canarias.

Observaciones Generales

Primera.- Cuatro son los aspectos fundamentales que deben cumplir las agencias de viajes en la prestación de sus servicios al consumidor:

- Información (no engañosa, vinculante, contenidos mínimos)
- Derecho contractual (requisitos de los contratos, cesión de las reservas, revisión de precios, consecuencias de la modificación de los viajes y de posibles problemas graves después de la salida)
- Responsabilidad (del detallista/organizador)
- Garantía en caso de insolvencia

Segunda.- La incorporación al Derecho español de la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 90/314/CEE de 13 de junio, se materializó en la aprobación de la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados. Los aspectos más novedosos son dos: uno relacionado con los requisitos exigidos para constituir una agencia de viajes eliminado la obligación de constituir una sociedad mercantil, permitiéndose que sea titular una persona física; y en relación con la prestación de los servicios los anteriormente denominados "paquetes turísticos" pasan a ser los "viajes combinados".

Tercera.- El artículo 12 de la Ley estatal 21/1995 sobre los viajes combinados transcribe lo dicho en el artículo 7 de la Directiva comunitaria, pero la competencia para establecer una normativa detallada corresponde a cada una de las diecisiete Comunidades Autónomas. Para aquellas Comunidades que no han adoptado normas propias sigue vigente el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes.

El citado Real Decreto define tres categorías de agencias de viajes: las "mayoristas" que proyectan y organizan todas las clases de servicios y paquetes turísticos para su ofrecimiento a las agencias minoristas, pero no directamente al consumidor; las "minoristas" que comercializan los paquetes organizados por mayoristas o por ellos mismos únicamente al consumidor, nunca a otras agencias de viajes; y las "mayoristas-minoristas" que pueden simultanear ambas actividades empresariales.

Merece destacarse del Real Decreto:

Todas las agencias de viajes tiene la obligación de constituir una fianza, que podrá ser individual o colectiva (aspecto modificado por el Proyecto de Decreto que se informa), a disposición de la administración turística competente. La fianza individual, que se formalizará mediante aval bancario, póliza de seguros o título de emisión pública a disposición de la administración turística competente (de

modo que la disponibilidad sea inmediata) ascenderá a veinte millones de pesetas en el caso de las agencias mayoristas, diez millones para las agencias minoristas y treinta para las mayoristas-minoristas. La contribución de cada agencia de viajes al fondo solidario de garantía será del 50% de la fianza que habría de constituir a título individual, no pudiendo ser el importe global del fondo solidario de garantía inferior a cuatrocientos millones de pesetas. Las cantidades indicadas cubren la garantía de agencias de viajes hasta con seis establecimientos. Por cada establecimiento adicional se habrá de incrementar la fianza individual en la cantidad de dos millones de pesetas o la colectiva en un millón de pesetas (aspecto modificado en el Proyecto de Decreto al igual que la figura de la "fianza colectiva").

Cuarta.- Limitación del alcance:

La Ley de Viajes Combinados estipula que la fianza debe servir para responder de la debida ejecución del contrato de viaje y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia de la agencia de viajes.

Quinta.- Responsabilidad limitada:

La Ley 21/1995 de viajes organizados refleja fielmente la redacción del artículo 7 de la Directiva. Efectivamente, la cantidad de la fianza es una suma global, que no está ligada a la cifra anual de negocios de la agencia de viajes. Por lo tanto, cuanto mayor sea la cifra de negocios anual de una agencia de viajes menor es la cobertura de riesgo que respalda la fianza.

Sexta.- Obligaciones de organizadores o detallistas extranjeros:

El 14 de abril de 1999 se celebró en Bruselas una reunión de expertos gubernamentales con el propósito de tratar las consecuencias que podían tener la interpretación y aplicación de la Directiva 90/314. Durante esa reunión la delegación española expuso que los organizadores o detallistas extranjeros debían suministrar una garantía conforme a la legislación española, no estimando suficiente el cumplimiento de la normativa de garantía de viaje de su país de origen.

Séptima.- Estructura de las normas vigentes en cada una de las cuatro Comunidades Autónomas seleccionada para analizar el Proyecto de Decreto de Castilla y León.

Las normas que regulan las agencia de viaje Aragón, Baleares, Canarias y Comunidad Valenciana, comunidades tomadas como referencia en este informe previo, presentan una estructura casi idéntica, salvo Canarias, que no dedica capítulo alguno específico a la regulación de las actividades de las agencias de viajes.

La estructura del proyecto de decreto de Castilla y León, es muy similar al resto de las normas autonómicas analizadas. Unicamente cabe destacar que la regulación de la reserva de actividad y excepciones, que en el caso de Castilla y León se incluye en capítulo dedicado a la naturaleza, actividad y clasificación de las agencias de viajes en el resto de comunidades es objeto de un capítulo específico.

Por otra parte, Castilla y León es la única comunidad que regula la venta a distancia de los servicios de las agencias de viaje.

Observaciones Particulares

Primera.- Con relación a la estructura formal se observa en el cuadro siguiente una importante similitud entre del Proyecto de Decreto y el Decreto 61/90. Consta del mismo número de capítulos que, incluso tienen una denominación parecida, con la única excepción del último capítulo que en el Proyecto se dedica a regular la realización por medios telemáticos o de comunicación a distancia de las funciones propias de las agencias de viajes, mientras en el Decreto vigente ese último capítulo contiene el régimen sancionador.

En el Proyecto de Decreto se incorpora en el último Capítulo la regulación de la Venta a Distancia con la pretensión de conciliar la legislación con las novedades originadas por la aplicación de nuevas tecnologías de la comunicación.

La desaparición del régimen sancionador en el Proyecto de Decreto que se informa responde a la aprobación en 1997 de la Ley de Turismo de Castilla y León, en la cual los Capítulos II y III están dedicados a la determinación de Infracciones y Sanciones respectivamente, materia que, según consta en la Exposición de Motivos de la misma Ley, debe regularse por Ley por imperativo constitucional.

Proyecto de Decreto	Decreto 61/90, de 19 de abril
El Proyecto de Decreto consta de un único artículo, una Disposición Transitoria, una Disposición Derogatoria y una Disposición Final. Se adjunta el Reglamento que se estructura en seis capítulos y treinta artículos	El Decreto consta de un artículo único y un anexo. El anexo se estructura en seis capítulos y treinta y seis artículos, cuatro Disposiciones Transitorias, dos Disposiciones Derogatorias, dos Disposiciones Adicionales y dos Disposiciones Finales.
Capítulo I: De la naturaleza, actividad y clasificación.(4 artículos)	Capítulo I: De la naturaleza, actividad y clasificación. (3 artículos)
Capítulo II: Obtención y revocación del título-licencia. Autorización de sucursales.(8 artículos)	Capítulo II: De la obtención y revocación de la licencia. Autorización de las sucursales. (9 artículos)
Capítulo III: Agencias de viajes extranjeras y de otras Comunidades Autónomas.(3 artículos)	Capítulo III: De las Agencias de Viajes Extranjeras. (2 artículos)
Capítulo IV: Fianzas. (3 artículos)	Capítulo IV: De las Fianzas y de la Comisión arbitral de Agencias de Viajes. (7 artículos)
Capítulo V: Ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes. (9 artículos)	Capítulo V: Del ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes. (11 artículos)
Capítulo VI: Venta a distancia (3 artículos)	
	Capítulo VI: De la protección de las actividades profesionales de las Agencias de Viajes: infracciones y sanciones. (3 artículos)

Segunda.- El contenido del Capítulo I está en ambos casos dedicado a la Naturaleza, actividad y clasificación de las agencias de viajes.

Aparecen varios artículos (1 y 3) la referencia a las agencias de viajes, "empresas". Resultaría más correcto utilizar la denominación de "personas físicas y jurídicas".

En la Comunidad Autónoma de Canarias, las agencias de viajes deben, por imperativo legal, adoptar la forma de Sociedades Anónimas o de responsabilidad limitada, no estando permitido el ejercicio de ésta actividad a las personas físicas. Tampoco podrán contratar con aquellos titulares de establecimiento que no reúnan las condiciones exigidas por la Ley de Ordenación del Turismo en Canarias.

La redacción del artículo 1.1 induce a pensar que resulta necesario, para ser agencia de viajes, realizar las dos actividades de "mediación" y "organización". Se propone la siguiente redacción: "...actividades de mediación y/o organización...".

En el artículo 2.1.d) se recoge la posibilidad de representación de otras agencias nacionales o extranjeras. En los artículos 13 y 14 se hace referencia a las agencias extranjeras diferenciándolas de las agencias de la Unión Europea al serles de aplicación diferente regulación.

En este mismo artículo se incorpora la necesidad de que las visitas colectivas organizadas por las agencias de viajes cuenten con la asistencia de guías profesionales.

El Proyecto, en su artículo 3, amplía las excepciones aplicables a la reserva de actividades, estableciendo las condiciones en que otras personas jurídicas distintas de las agencias de viajes puedan organizar viajes.

Este mismo artículo califica de intrusismo profesional la realización de publicidad sin estar en posesión del título-licencia.

Tercera.- El Proyecto de Decreto simplifica el procedimiento de obtención del título-licencia, eliminando los trámites previos que establece el Decreto 61/90 y diferenciando entre obligaciones previas y posteriores a la concesión de la autorización. También acorta el plazo máximo para la notificación de la resolución respecto a otras comunidades autónomas.

Baleares exige un capital mínimo desembolsado para caso de personas jurídicas, y un capital o patrimonio afecto a la actividad en el caso de las personas físicas. Este hecho llama la atención ya que la legislación mercantil determina claramente las condiciones de los diferentes tipos de sociedades, y el requisito impuesto por el Decreto de Baleares supone una limitación superior. La Comunidad Canaria también exige un capital mínimo desembolsado.

El Proyecto elimina la obligación de informar acerca de la relación que vincula a la agencia de viajes con el Director de la misma, tanto de la relación laboral como de los posibles cambios de la persona.

Se detecta una incorrección en la redacción del artículo 6, al establecer que la resolución de la concesión del título-licencia indicará el código de identificación cuando existe la posibilidad de que la concesión se obtenga por silencio administrativo. Se debería especificar como se obtiene el código de identificación en este caso.

En el artículo 11 desaparece el carácter de excepcionalidad que el Decreto 61/90 atribuye a la autorización de apertura de dependencias auxiliares limitando su objeto únicamente a informar a contingentes particulares de usuarios. Debería regularse en el texto la figura de los "puntos de venta" y

debería especificarse la ubicación de las dependencias auxiliares (en vestíbulos de hoteles, recintos feriales, estaciones y terminales de transporte público terrestre, marítimo o aéreo).

Por ejemplo en Baleares y Canarias, existe la posibilidad de que las agencias instalen puntos de venta en empresas que pueden ser cerrados por temporada. Ello responde al hecho de que se trata de Comunidades donde el peso de la actividad turística es muy elevado.

Otra novedad la constituye la posibilidad, recogida en el artículo 11.5, de que las agencias de viajes con clientes en los establecimientos de alojamiento turístico puedan tener personal propio o de sus representadas dedicado a la atención de sus clientes y a la comercialización de sus servicios turísticos.

El artículo 12 establece las causas de revocación del título-licencia de agencias de viajes, en concreto en su apartado a) las previstas en el ordenamiento jurídico español para la extinción de sociedades mercantiles.

El Proyecto hace una especial referencia a las causas de revocación de la autorización de las sucursales que no existe en el Decreto 61/90.

Cuarta.- La regulación de las agencias de viajes extranjeras se modifica en el Proyecto de Decreto como consecuencia de la entrada en vigor en 1994 del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo. Se establece una regulación diferenciada para las agencias de viajes extranjeras por un lado y para las agencias de viajes de la Unión Europea y del resto de Comunidades Autónomas por otro, recibiendo estas dos últimas idéntico tratamiento, de igual manera que se hace en el Decreto de la Comunidad Valenciana.

De esta forma, desaparece la posibilidad de que las agencias de viajes de la Unión Europea encomienden su representación a agencias de viajes de la Comunidad de Castilla y León.

En la Comunidad Canaria, se exige el nombramiento de un representante a las Agencias de viaje que no estén domiciliadas en esa comunidad, requiriendo además a ese representante la condición de agencia de viajes.

Quinta.- El Capítulo IV regula las fianzas. En el Proyecto de Decreto se define claramente el objeto de la fianza tratando con ello de que las garantías ofrezcan una cobertura total de los riesgos derivados de la insolvencia del organizador. La regulación es muy similar en las otras cuatro Comunidades Autónomas analizadas y mencionadas en los antecedentes del Informe. La diferencia sustancial del Proyecto de Decreto radica en que elimina las fianzas colectivas, siendo Castilla y León la primera Comunidad que ha adoptado esta decisión ante la nula utilización de esta figura desde su creación.

La Comunidad de Baleares, exige unas fianzas superiores a las del proyecto de Decreto de Castilla y León (15, 30 y 40 millones de pesetas, según se trate de agencias minoristas, mayoristas o mayoristas/minoristas). En esta Comunidad la fianza quedarán afecta, además de a resolución judicial firme y a laudo dictado por la Junta Arbitral de Consumo, a acuerdos formalizados por las agencias de viajes con los consumidores o usuarios finales, como consecuencia de la mediación efectuada por la Administración turística competente.

Este capítulo contiene importantes novedades con relación al Decreto 61/90. Desaparece la figura de la "fianza colectiva"; se modifica el sistema de incrementos de la cuantía de la fianza por cada nueva sucursal abierta, que pasa a ser de proporcionalidad decreciente a partir de un cierto número de sucursales no resultando un impedimento para la expansión de las agencias de viajes; se reduce el plazo de reposición de la fianza de treinta a quince días; la fianza queda afecta a laudo arbitral firme dictado por las Juntas Arbitrales de Consumo, cumpliendo así lo establecido por la Ley 10/1997 de Turismo de Castilla y León, que atribuye la función arbitral en materia turística al vigente sistema arbitral de consumo.

El artículo 7 de la Directiva establece que el organizador del viaje debe facilitar pruebas suficientes de que, en caso de insolvencia o de quiebra, quedará garantizado el reembolso de los fondos depositados y la repatriación del consumidor.

El Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas ha puesto de relieve que "ni en los considerandos de la Directiva ni en el texto del artículo 7 existe indicación alguna en virtud de la cual pueda limitarse la garantía prevista en dicha disposición". En muchos casos las cantidades en posesión del organizador superan a las cubiertas por la fianza, sobre todo teniendo en cuenta que la mayor parte de los viajes se pagan con varias semanas de antelación.

El artículo 18.4 establece un plazo de quince días para la reposición de la fianza, una vez que la misma fuera ejecutada. El CES estima el plazo muy perentorio ya que, salvo excepciones, la ejecución de la fianza implica dificultades financieras y en quince días es muy poco probable que se puedan solventar. El CES considera que debería ampliarse ese plazo.

La Comunidad Valenciana desarrolla ampliamente en su Decreto el sistema de arbitraje al que se puede someter voluntariamente los consumidores o usuarios en sus relaciones con las agencias de viajes.

Sexta.- El Capítulo V está dedicado a las actividades de las agencias de viajes. El Proyecto de Decreto incorpora a este capítulo los requisitos que deben reunir los locales de las agencias de viajes, los cuales en el Decreto 61/90 aparecen en el Capítulo II "De la obtención y revocación de la licencia. Autorización de sucursales".

El Proyecto establece la obligación de que las agencias de viajes informen por escrito de las características de los servicios que se van a prestar, lo que representa una mayor garantía para los usuarios. Los contratos no deben contener ninguna cláusula abusiva, confusa o incomprensible.

El artículo 20 mejoraría si se añadiera al requisito de incluir el "nombre" en toda la propaganda impresa, documentación y publicidad "o razón social".

El artículo 25 amplía las garantías del usuario al determinar que en los supuestos en que se produzca desistimiento por fuerza mayor y caso fortuito el usuario abonará únicamente los gastos de gestión y los de anulación debidamente justificados.

Desaparecen las referencias a los viajes combinados que se regulan por su propia Ley.

El apartado b) del artículo 25 establece las penalizaciones que deberá abonar el usuario en caso de desistimiento de servicios cuando la prestación de los mismos no sobrepase las veinticuatro horas ni incluya una noche de estancia. Estas penalizaciones son las mismas que fija la Ley de Viajes Combinados.

En este sentido, el Informe SEC (1999) 1800 final sobre la transposición de la Directiva 90/314/CEE recuerda que la citada Directiva no adopta ninguna disposición para el caso en que el consumidor rescinda el contrato de viaje sin razón que lo justifique y propone que los recargos deberían limitarse a un grado razonable que corresponda al daño causado. No hay ninguna justificación para que el consumidor, cuando no se cumpla el contrato por culpa del organizador sólo reciba compensación por daños probados, mientras el organizador no necesite demostrar que ha sufrido daño alguno para obtener el pago de una penalización cuando se produzca la retirada injustificada del consumidor. El Proyecto de Decreto incluye un apartado c) en este artículo 25 que parece coincidir con esta recomendación al eximir del pago de penalización al usuario en los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito.

En relación con el ejercicio de las actividades de las agencias de viajes y en particular de las acciones de publicidad, en Baleares todos los folletos o publicaciones similares que editen las agencias deben ser remitidas al órgano competente.

En cuanto a los usuarios en Baleares, se les exige con carácter general un depósito del 40% del importe de los servicios.

Séptima.- El Capítulo VI regula la venta a distancia de servicios por las agencias de viajes y se remite en parte a la Ley 1/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

De esta forma se da respuesta a una necesidad impuesta por el avance tecnológico de la sociedad, facilitando a las agencias de viajes el ejercicio de su actividad y velando al mismo tiempo por los derechos de los usuarios.

Algunas comunidades Autónomas disponen de su propia Ley sobre la materia pero no son aplicables a los medios de difusión que abarquen varias Comunidades Autónomas como en el caso de Internet.

En la Comunidad Balear se recoge la posibilidad de que las agencias realicen las actividades de mediación y comercialización directa a través de recursos informáticos y/o telemáticos de otras empresas o entidades, aunque no sean agencias de viajes, siempre que los servicios sean gratuitos para el consumidor. Se podría interpretar como un primer intento de regular la venta a distancia de los servicios prestados por las agencias de viajes.

La empresa suministradora debe solicitar autorización a la Administración competente en materia de comercio e inscribirse en el registro correspondiente.

Octava.- El artículo 28.1 del Proyecto de Decreto informado señala que no es preciso disponer de establecimiento físico abierto al público para realizar ventas a distancia, lo que entra en contradicción con lo señalado en la Ley de Ordenación del Comercio Minorista, artículo 47.a), en el que se especifica que el comprador debe recibir información escrita, entre otros datos, sobre la "dirección de uno de los establecimientos del vendedor", así como de su domicilio social.

Novena.- es aconsejable como indica el proyecto de decreto la creación de un registro específico para las agencias que se constituyan para la venta "exclusivamente" a distancia (artículo 28), debería señalarse, no obstante, que en el caso de compaginar venta a distancia y venta a través de establecimiento, la obligación de constar en este registro se aplicará también a estas agencias, dado que el seguimiento específico que la administración desee realizar de las que operen con este método de venta, no debe estar condicionado por el carácter exclusivo o no con que se utilice por la agencia.

Igualmente se considera necesario una remisión en este artículo al Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación; en el que quedan englobadas las actividades de las agencias de viajes.

En este sentido, el artículo 30 del Proyecto de Decreto señala que debe quedar constancia en soporte físico ciertos datos relativos a la contratación del producto o servicio turístico, mientras que el R.D. 1906/1999 antes aludido permite que haya constancia documental de la contratación efectuada, ya sea "de forma escrita o en registros magnéticos o informáticos" (artículo 1.3), lo que amplía estas posibilidades de soporte, por ello debería añadirse una aclaración acerca de lo que se entiende en el proyecto de decreto por "soporte físico". En dicho Real Decreto, además, se definen otros aspectos relativos, comunicación de la contratación, plazos y forma de resolución, firma electrónica, que son aplicables a la venta a distancia por parte de agencias de viajes.

Décima.- Se establece en la Disposición Transitoria un plazo de seis meses para que las agencias de viajes se adapten a los requisitos y prescripciones del Reglamento.

Undécima.- En la Comunidad Valenciana se hace una referencia a la normativa aplicable en caso de infracciones cometidas contra lo preceptuado en el Decreto, citando la Ley de la Generalitat Valenciana 1/1989, de 2 de marzo, por lo que se establece el régimen de inspección y procedimiento en materia de disciplina turística. En el caso de Castilla y León, se podría hacer una referencia similar en el propio articulado del Decreto.

Conclusiones y Recomendaciones

El Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes que ejerzan su actividad en Castilla y León pretende acomodar la reglamentación de las agencias de viajes a las actuales circunstancias, tanto de carácter legal, como de tipo comercial o empresarial.

Primera.- El Proyecto fija que las fianzas cubrirán "al menos" una serie de cuantías. Teniendo en cuenta por una parte que las cuantías que se fijan como mínimas en la práctica se convierten en máximas, y por otra que las fianzas exigidas son de idéntica cuantía para todas las agencias de viajes, con independencia de su cifra de negocios surgen dudas sobre la garantía de los derechos de los usuarios, por lo que podría resultar adecuado incorporar un sistema de modulación progresiva.

Segunda.- En el caso del silencio administrativo contemplado en el artículo 6 del Proyecto de Decreto, debe especificarse la forma en la que se obtendrá el código de identificación y el grupo al que

pertenece la agencia. Además, el orden en el que aparecen los apartados de ese artículo 6 debería variarse de forma que los apartados 3 y 4 figuren como 2 y 3, pasando el 2 actual al 4º lugar.

Tercera .- En relación con el artículo 12 dado que se prevé la posibilidad de que la actividad la ejerza un empresario individual debería al menos dotarse esta situación de iguales garantías (capital social...) que las establecidas por la legislación mercantil para las sociedades de esta naturaleza.

Cuarta .- El Capítulo III "Agencias de Viajes Extranjeras y de otras Comunidades Autónomas" induce a confusión. Los requisitos que se exigen a las agencias tanto extranjeras como europeas y de otras Comunidades Autónomas para la apertura de sucursales son idénticas aunque se regulan en artículos diferentes. No se entiende la inclusión de los apartados a y b del artículo 13.1 que establecen unos mínimos de actuación de las agencias extranjeras, cuando al mismo tiempo (artículos 13.2 y 13.3.) se las está permitiendo actuar en las mismas condiciones que a las europeas y de otras regiones españolas.

Además debería establecerse una diferenciación más clara entre las agencias de viajes no españolas (extranjeras y europeas) tanto en el artículo 2.1.d) como en el propio título del Capítulo III.

El CES considera, que con el objeto de garantizar de manera suficiente los derechos de los usuarios, se debería de incrementar la cuantía de la fianza exigida a las agencias de viajes extracomunitarias.

Quinta .- El Consejo recomienda que se ponga especial cuidado en las agencias de viajes que ofrezcan sus servicios mediante la venta a distancia, al tratarse de una forma de comercio novedosa, recientemente regulada a través de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista, que continuará evolucionando en el futuro.

Se deben definir unos principios válidos incluso para aquellas técnicas de comunicación a distancia que se utilizan poco en la actualidad pero tienen expectativas de desarrollo.

En todo caso consideramos necesario que el Proyecto de Decreto haga una remisión explícita al Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril de Condiciones Generales de las Contratación; en el que quedan englobadas las actividades de las agencias de viaje.

Sexta .- El Consejo considera que existe una contradicción entre lo expresado en el artículo 28.1 en el que se señala que no es preciso disponer de establecimiento físico abierto al público para realizar ventas a distancia y el artículo 47 a) de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista en el que se especifica que el comprador debe recibir información escrita, entre otros datos, sobre la "dirección de uno de los establecimientos del vendedor", así como de su domicilio social. Por lo cual es preciso incorporar alguna aclaración añadida a este respecto en el artículo 28.1.

Igualmente el Consejo considera que el apartado diferenciado de las agencias de venta a distancia en el registro de empresas, actividades y profesiones turísticas contemplado en el artículo 28.2, debe ser de aplicación para todas las agencias que realicen venta a distancia, sea cual sea su volumen de

facturación a través de este método de venta, y no sólo para aquellas constituidas exclusivamente para la venta a distancia, tal y como señala el Proyecto de Decreto.

Séptima.- Finalmente el Consejo considera que debe permanecer vigente y en consecuencia no quedar derogado el artículo 2º.1. h) del Decreto 97/1992, de 4 de junio, por el que se regula la profesión de director de establecimiento de empresas turísticas de la Comunidad de Castilla y León, como mejor forma de garantía de la cualificación requerida para desempeñar las responsabilidades propias de esta actividad económica.

Valladolid, 3 de abril de 2000

Vº Bº

El Presidente

La Secretaria General

Fdo.: Pablo A. Muñoz Gallego

Fdo.: Alicia Matías Fernández