

DECRETO.....POR EL QUE SE REGULA LA ACTIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

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, fomento y ordenación del turismo en su ámbito territorial, por su parte el artículo 11.7 le otorga la competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, y el artículo 10.Uno.34 la competencia en materia de comercio interior.

La Ley 12/2013, de 20 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia, modificada por la Ley 11/2014, de 27 de noviembre, y aprobada en el ejercicio de la competencia citada, establece el marco jurídico general en el que ha de desarrollarse la actividad turística en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, fijando como principios rectores, entre otros, el de considerar el turismo como una industria estratégica para el desarrollo de la Región y respetando el principio de la libertad de empresa en el marco de una economía de mercado. Igualmente establece, como competencia de la administración regional en materia de turismo, la ordenación de la actividad turística mediante la clasificación de las empresas del sector.

Tal y como se indica en la Exposición de Motivos de la Ley 12/2013 de Turismo de la Región de Murcia, es necesario facilitar la inversión productiva, modificando el marco legislativo y establecer normativas que faciliten los trámites administrativos y eliminen obstáculos innecesarios, adaptándose mejor a la innovación empresarial.

El artículo 35 de la Ley de Turismo de la Región de Murcia define como empresas de intermediación las que se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades de información, mediación y organización de servicios turísticos. Y el artículo 36 indica las modalidades de estas empresas, pudiendo ser agencias de viajes u organizadores profesionales de congresos. Son agencias de viajes las personas físicas o jurídicas que se dedican al ejercicio de actividades de intermediación u organización de viajes y otros servicios turísticos. Y tienen la consideración de organizadores profesionales de congresos las personas físicas o jurídicas que se dediquen a las funciones de organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros eventos de naturaleza análoga.

Con anterioridad a la entrada en vigor de la presente norma las agencias de viajes y los organizadores profesionales de congresos estaban regulados en disposiciones distintas: Decreto 100/2007 agencias de viajes y centrales de reservas y Decreto 280/2007 organizadores profesionales de congresos.

Con el presente decreto se regula en una sola norma las tres modalidades de intermediación turística, pues son muchos los elementos comunes, recogiendo las particularidades específicas de cada una de ellas en capítulos diferentes. Es amparándose en el art. 39 de la Ley 12/2013, por lo que se contemplan las centrales de reservas.

El presente decreto consta de 22 artículos distribuidos en cinco capítulos, así como una disposición transitoria, una derogatoria, una final y un anexo.

El Capítulo I está dedicado a las disposiciones generales para las tres modalidades de empresas de intermediación. Se mantiene en cuanto a las agencias de viajes la distinción de mayoristas, minoristas y mayoristas-minoristas, por ser unánimemente reconocida por el sector. Se mantiene una exhaustiva regulación del ejercicio de la actividad de mediación turística a través de medios electrónicos.

El Capítulo II es el dedicado a la ordenación de la actividad, indicando el procedimiento para la clasificación de las empresas de intermediación. En cuanto a las posibles alternativas de intervención administrativa en la relación con las actividades económicas, se decanta el decreto por el régimen de declaración responsable, habilitando su presentación el ejercicio de la actividad turística. Se trata de forma diferenciada los supuestos de empresas de intermediación radicadas en la Región de Murcia que pretendan abrir sucursales en la misma, y el de las empresas establecidas en otra comunidad autónoma o estado miembro de la Unión Europea o perteneciente al Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo, que pretendan abrirlas en la Región.

El Capítulo III es el concerniente a las Agencias de Viajes, fijando el objeto de su actividad y los servicios a prestar a los usuarios o consumidores. Mención aparte merece el tema de las fianzas a constituir por las agencias de viajes para responder del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios, teniendo en cuenta lo establecido en los artículos 161, 162 y 163 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de aprobación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Igualmente se mantiene la necesidad de suscribir pólizas de seguro para cubrir los riesgos inherentes al desarrollo de la actividad empresarial.

El Capítulo IV trata de los Organizadores Profesionales de Congresos, indicando tanto el objeto de su actividad como lo que se entiende por funciones de consultoría, planificación, organización y de dirección y control. Y al igual que para las agencias de viajes, se exige la suscripción de una póliza de seguro.

Por último, el Capítulo V contempla las especificaciones de las Centrales de Reserva.

En virtud de la propuesta del Consejero de Turismo, Cultura y Medio Ambiente de acuerdo con el Consejo Jurídico de la Región de Murcia y tras deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de, dispongo :

CAPITULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto tiene por objeto regular las empresas de intermediación turística cuyos titulares, personas físicas o jurídicas, desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de agencias de viajes, organizadores profesionales de congresos y centrales de reservas.

2. El ámbito de aplicación está constituido por:

- a) Las empresas de intermediación turística cuyo domicilio fiscal se encuentre en el territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- b) Las empresas de intermediación turística cuya actividad se preste a través de los servicios de la sociedad de la información, cuando su domicilio fiscal se encuentre en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- c) Los establecimientos que, perteneciendo a empresas de intermediación turística 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.

Artículo 2. Empresas de intermediación turística. Modalidades

1. Tienen la consideración de agencias de viajes las personas físicas o jurídicas que se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades de intermediación, comercialización u organización de viajes y otros servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos. Dentro de esta modalidad se distinguen tres categorías:

- a) Agencias de viajes mayoristas u organizadores: son aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios turísticos para su ofrecimiento a las agencias de viajes. Las agencias de viajes mayoristas no podrán ofrecer ni vender directamente sus servicios turísticos al usuario o consumidor.
- b) Agencias de viajes minoristas o detallistas: son aquellas que comercializan los servicios turísticos organizados por las agencias de viajes mayoristas, o que proyectan, elaboran, organizan y comercializan toda clase de servicios turísticos, sin que puedan ofrecer éstos a otras agencias .
- c) Agencias de viajes mayoristas-minoristas: aquellas que pueden simultanear las actividades señaladas en los apartados a) y b) de este apartado.

2. Tienen la consideración de organizadores profesionales de congresos las personas físicas o jurídicas que presten servicios de organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros eventos de naturaleza análoga.

3. 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.

Artículo 3. Código de Identificación.

1. Las agencias de viajes, los organizadores profesionales de congresos y las centrales de reservas cuyo domicilio fiscal radique en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia se identificarán mediante un código alfabético-numérico otorgado por el organismo competente en materia de turismo.

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

- a) Dígitos alfabéticos: C.I.MU., en los que C.I. 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 inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.
- c) Dígitos alfabéticos: en función del grupo al que pertenezcan:

M: mayorista u organizador

m: minorista o detallista

M-m: mayorista-minorista

OPC: organizador profesional de congresos

CR: central de reserva

3. Las sucursales ubicadas en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia tendrán el Código de Identificación asignada a la 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 y domicilio de la empresa de intermediación turística, así como en toda su documentación.

Artículo 4. Denominación de las empresas de intermediación turística.

1. En el caso de que las empresas de intermediación turística deseen utilizar en el desarrollo de sus actividades una o varias marcas comerciales diferentes de su nombre, deberán comunicarlo previamente al organismo 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 empresa y su código de identificación.

3. Las empresas de intermediación turística reguladas en esta norma tendrán derecho a utilizar en exclusiva las denominaciones "agencias de viajes", "organizador profesional de congresos" y "centrales de reservas" según proceda, con fines distintivos y publicitarios. En particular, sólo las empresas de intermediación turística legalmente constituidas como agencias de viajes podrán emplear el término "viaje/s", sus sinónimos y palabras equivalentes en otros idiomas, como todo o parte de su nombre comercial o denominación.

Artículo 5. Actividad de mediación turística a través de medios electrónicos.

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 empresas de intermediación turística.

2. Las empresas que realicen las actividades descritas en el apartado anterior estarán obligadas a cumplir, además de las disposiciones contenidas en el presente Decreto, la regulación prevista en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, y demás normativa de aplicación a la contratación por vía electrónica o telefónica.

3. Las empresas de intermediación turística estarán obligadas a disponer de los medios técnicos adecuados que permitan a los usuarios que demanden sus servicios acceder de forma permanente, fácil, directa y gratuita a la siguiente información :

a) De la empresa titular:

1.º Nombre y apellidos o razón social, nombre comercial y código de identificación del titular de la empresa de intermediación turística.

2.º Indicación de la autoridad turística de supervisión.

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

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

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

6.º 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:

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

2.º 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 :

1.º 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.

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

3.º 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.

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

2.º 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 6. Publicidad electrónica de las empresas de intermediación turística.

Sin perjuicio de lo establecido en 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 medios electrónicos deben ser fácilmente identificables como tales, e incluir los datos de identificación de la empresa y del producto o servicio turístico ofertado, en los términos expresados en el artículo anterior.

CAPÍTULO II

Ordenación de la actividad

Artículo 7. Procedimiento para la clasificación y registro de las empresas de intermediación turística.

1. Para ejercer como empresa de intermediación turística en la Región de Murcia, los titulares o representantes legales de las empresas presentarán una declaración responsable en la que manifiesten la identidad de la persona responsable, que cumple los requisitos establecidos en la normativa vigente para ejercer la actividad de mediación turística en los términos propuestos, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento hasta el cese en el ejercicio de dicha actividad. En todo caso, esta declaración responsable se referirá expresamente al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a. Disponer de los títulos que acrediten la propiedad o disponibilidad por la empresa del inmueble en el que se ubicará su sede y, en su caso, de los locales abiertos al público.
- b. Disponer o haber solicitado el nombre comercial y/o marca en la Oficina Española de Patentes y Marcas.

c. Haber constituido una garantía, en su caso, y tener suscrita una póliza de seguro en los términos exigidos en el presente Decreto.

2. La presentación de la declaración responsable habilita para el ejercicio de la actividad como empresa de intermediación turística y dará lugar a su clasificación como tal y a la inscripción de oficio en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas. La referida inscripción será mediante resolución que será notificada indicando el número correspondiente.

3. El organismo competente en materia de turismo podrá comprobar la veracidad de los datos solicitando la documentación descrita en el punto 1, que deberá ser presentada en el plazo máximo de 15 días, sin perjuicio de cualquier otra actuación de comprobación que considere pertinente.

4. La clasificación como empresa de intermediación turística reconocida estará vigente mientras se mantengan las condiciones que fueron objeto de dicha clasificación. La inexactitud o falsedad de los datos declarados, la indisponibilidad de la documentación preceptiva o el incumplimiento de los requisitos exigidos en esta norma, cuando tengan carácter esencial, determinarán la imposibilidad de continuar con el ejercicio de la actividad desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos y podrán comportar, previa audiencia al interesado, la baja y cancelación de la inscripción de la empresa en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas en que pudiera incurrir el empresario.

5. La clasificación turística de las empresas de intermediación turística es independiente de la intervención administrativa de otros organismos en el ámbito de sus respectivas competencias y del cumplimiento de su normativa específica.

6. Las empresas de intermediación turística radicadas en la Región de Murcia que deseen abrir sucursal o sucursales en la misma deberán presentar declaración responsable en los términos previstos en el presente artículo.

7. Las empresas de intermediación turística legalmente establecidas en otra Comunidad Autónoma, Estado miembro de la Unión Europea o perteneciente al Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo podrán prestar sus servicios y establecer libremente sucursales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio de su actividad, presentando una declaración responsable en los términos recogidos en el presente artículo. El órgano competente en materia de turismo podrá comprobar que se dispone de fianza suficiente.

Artículo 8. Las empresas de intermediación turística extranjeras.

1. Se entiende por empresa de intermediación turística 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 empresas de intermediación turística extranjeras podrán:

a) Encomendar su representación, con carácter permanente o para actos concretos, a una o más empresas de intermediación turística radicadas en el ámbito territorial de

la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Cuando la representación sea otorgada con carácter permanente, dicha representación se acreditará ante el organismo competente en materia de turismo.

- b) Contratar directamente plazas de alojamiento y otros servicios turísticos.
- c) Establecer una o varias sucursales 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 empresas de intermediación turística extranjeras que deseen abrir una de las citadas sucursales deberán presentar la siguiente documentación:

- a) Certificación acreditativa de su existencia legal visada por la representación diplomática o consular española en el país de la empresa peticionaria.
- b) Resguardo acreditativo de la constitución de una fianza. En el supuesto de que en el país donde esté constituida como empresa de intermediación turística no se exija fianza alguna, deberá de constituirse conforme a lo establecido en el presente Decreto. En el caso de que exista por una cuantía inferior, deberá de ampliarse hasta el importe que corresponda.
- c) Documento que acredite la disponibilidad del local.
- d) Póliza de seguro en los términos previstos en la presente norma.
- e) Designación de la persona responsable.

4. Las empresas de intermediación turísticas extranjeras y sus sucursales, 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 9. Modificaciones.

Cualquier modificación relativa a la titularidad de las empresas reguladas en el presente Decreto, o de las características o requisitos recogidos en la declaración responsable, deberá ser comunicada al organismo competente en materia de turismo en el plazo de diez días desde que aquella se produzca, mediante la presentación de una declaración responsable.

Artículo 10. Cese de las actividades.

Los titulares de las empresas objeto del presente Decreto tienen la obligación de comunicar al órgano competente en materia de turismo el cese de sus actividades, en el plazo de un mes desde que se produzca, a los efectos de anotar su baja en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

Artículo 11. Extinción de los efectos de la clasificación.

1. Además de lo establecido en el artículo anterior, la clasificación quedará sin efecto y conllevará la correspondiente baja en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia, cuando concurra alguno de los siguientes motivos:

- a) No comunicar las modificaciones que afecten a los requisitos exigidos para la clasificación.
- b) No mantener vigentes la garantía, cuando esta sea exigible, o la póliza de seguro previsto en el presente decreto.

2. Las causas previstas en el ordenamiento jurídico para la extinción de las sociedades mercantiles.

3. La extinción de los efectos de la clasificación por alguna de las causas anteriormente citadas será resuelta motivadamente por el organismo competente en materia de turismo, previa instrucción del oportuno expediente, con audiencia del interesado.

Artículo 12. *Información y depósito.*

1. Antes de formalizar la contratación de un servicio de mediación turística, las empresas deberán informar a sus clientes sobre el servicio solicitado, incluyendo sus características, precio, forma de pago y condiciones de anulación, en caso de ser contratado .

2. Cuando se exija la constitución de un depósito previo, las empresas de intermediación turística entregarán a sus clientes un recibo o documento equivalente en el que consten las cantidades recibidas a cuenta del precio y el concepto.

CAPÍTULO III

Agencias de viajes

Artículo 13. *Objeto de su actividad.*

1. Son objetos y fines propios de las Agencias de Viajes los siguientes:

- a) La mediación en la venta de billetes o reserva de plazas en toda clase de medios de transporte, así como en la contratación o reserva de alojamiento turístico y de servicios o actividades ofrecidos por las empresas turísticas.
- b) La organización y comercialización de los denominados "viajes combinados", de acuerdo con 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, así como la organización y comercialización de excursiones.
- c) La representación de otras Agencias de Viajes con la finalidad de prestar a sus clientes, por cuenta y nombre de aquellas, cualquiera de los servicios turísticos enumerados en el presente artículo.

2. Además de los anteriormente citados, las agencias de viajes podrán prestar a sus clientes los siguientes servicios:

- a) Información turística, difusión o venta de material publicitario relacionado con turismo.
- b) Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viajeros.
- c) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
- d) Formalización de pólizas de seguro turístico, por pérdida o deterioro de equipajes u otros riesgos derivados de los viajes, contratadas con empresas aseguradoras legalmente constituidas.
- e) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de espectáculos, museos, monumentos y parques.
- f) Fletamento de medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.
- g) Comercialización de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico.
- h) Comercialización de productos o servicios prestados por las empresas de turismo activo.
- i) Intermediación en el arrendamiento de vehículos, con o sin conductor.
- j) Prestación de cualesquiera otros servicios y actividades que complementen los anteriormente enumerados.

3. La prestación de los servicios señalados en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de la plena capacidad de las distintas empresas turísticas y de transporte de viajeros para contratar directamente con sus clientes la prestación de sus propios servicios, a excepción de la organización y comercialización de viajes combinados, cuya prestación corresponde en exclusiva a las agencias de viajes.

4. 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.

5. 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 concurren 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.

Artículo 14. *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:

1. Servicios individuales: servicios con entidad propia, individualmente considerados, y en cuya comercialización las agencias de viajes actúan como intermediarios entre el prestador del servicio turístico y el consumidor, pudiendo percibir del cliente una remuneración en concepto de gastos de gestión, con independencia de que perciba o no remuneración del prestador del servicio.
2. Viajes combinados, tal y como se definen y regulan en el Libro cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y en su normativa de desarrollo.
3. Excursiones: combinaciones de dos o más servicios turísticos vendidos u ofertados en venta con arreglo a un precio global, y cuya duración no sobrepase las veinticuatro horas ni incluya una noche de estancia en un alojamiento turístico.

Artículo 15. *Garantía.*

1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados están obligados a constituir, con carácter previo al ejercicio de su actividad, y mantener de forma permanente una garantía para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por los viajeros o por un tercero en su nombre, en la medida en que no se hayan prestado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de los mismos, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje.

A estos efectos, la insolvencia se entenderá producida tan pronto como, a consecuencia de los problemas de liquidez del organizador o del minorista, los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse, o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando los prestadores de servicios exijan su pago a los viajeros. Producida la insolvencia, la garantía deberá estar disponible, pudiendo el viajero acceder fácilmente a la protección garantizada.

2. Esta garantía puede revestir tres formas:

- a) Garantía individual: mediante un seguro, un aval u otra garantía financiera. Durante el primer año de ejercicio de la actividad, esta garantía debe cubrir un importe mínimo de 100.000 euros. A partir del segundo año de ejercicio de la actividad, el importe de esta garantía debe ser equivalente, como mínimo, al 5% del volumen de negocios derivado de los ingresos por venta de viajes combinados alcanzado por el organizador o minorista en el ejercicio anterior, y en cualquier caso el importe no puede ser inferior a 100.000 euros. Esta cobertura deberá adaptarse en caso de que aumenten los riesgos, especialmente si se produce un incremento importante de la venta de viajes combinados.
- b) Garantía colectiva: los organizadores y minoristas pueden constituir una garantía colectiva, a través de las asociaciones empresariales legalmente constituidas, mediante aportaciones a un fondo solidario de garantía. La cuantía de esta garantía colectiva será de un mínimo del 50% de la suma de las garantías que los organizadores o minoristas individualmente considerados deberían constituir de acuerdo con el apartado anterior. En ningún caso el importe global del fondo podrá ser inferior a 2.500.000 euros.
- c) Garantía por cada viaje combinado: el organizador o minorista contrata un seguro para cada usuario de viaje combinado.
3. En el momento en que el viajero efectúe el primer pago a cuenta del precio del viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista, le facilitará un certificado que acredite el derecho a reclamar directamente al que sea garante en caso de insolvencia, el nombre de la entidad garante y sus datos de contacto.
4. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia del organizador o del minorista, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, la financiación del alojamiento previo a la repatriación. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán en un plazo no superior a un mes previa solicitud del viajero.
5. A los efectos de este artículo se entenderá por repatriación el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.
6. En caso de ejecutarse la garantía individual o colectiva, la agencia o asociación afectada vendrá obligada a reponerla, sin necesidad de previo requerimiento, en el plazo de quince días hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.
7. La garantía individual o colectiva no podrá ser cancelada durante la tramitación de un expediente de baja en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas Región de Murcia, debiendo mantenerse en vigor hasta que haya transcurrido un año desde la firmeza en vía administrativa de la resolución de baja.
8. En el supuesto de que la agencia de viajes comunique al organismo competente en materia de turismo el cese de su actividad, la garantía individual o colectiva quedará afectada durante un año al cumplimiento de las responsabilidades que pudieran exigirse a aquélla. Transcurrido dicho plazo, la Administración procederá de oficio a su cancelación y devolución en el plazo máximo de quince días.

Artículo 16. *Póliza de seguro.*

1. Las agencias de viajes, en sus distintas modalidades, suscribirán una póliza de seguro, por existir un riesgo directo y concreto para la seguridad financiera del destinatario, que dé cobertura a los riesgos inherentes al desarrollo de su actividad empresarial, abarcando estos tres niveles de responsabilidad:

- a) La responsabilidad civil de explotación del negocio.
- b) La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria.
- c) La responsabilidad por daños patrimoniales primarios.

Estas coberturas deberán incluir toda clase de siniestros: daños corporales, daños materiales, daños morales y perjuicios económicos causados.

2. La suma asegurada por la póliza será, como mínimo, de 450.000 euros, a razón de 150.000 euros para cada uno de los tres niveles de responsabilidad definidos en el apartado anterior.

3. La póliza deberá estar contratada a la fecha de inicio de la actividad de mediación turística y mantenerse en vigor hasta el cese de la misma.

Artículo 17. *Distintivos de las agencias de viajes.*

Será obligatoria la exhibición, junto a la entrada principal del establecimiento y en lugar visible, de un distintivo en el que deberá figurar el código de identificación a que se hace mención en el artículo 3. Esta placa identificativa seguirá el modelo indicado en el ANEXO que se adjunta y de acuerdo a las características que en el mismo se establecen.

CAPÍTULO IV

Organizadores profesionales de congresos

Artículo 18. *Objeto de su actividad.*

1. Las personas físicas o jurídicas que funcionen como organizadores profesionales de congresos ejercerán funciones de consultoría, planificación, organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros eventos de naturaleza análoga y cualquier otra actividad que profesionalmente requiera el congreso, pudiéndolas llevar a cabo directamente o subcontratándolas a terceras personas o sociedades.

2. Son funciones de consultoría, planificación y organización :

- a) El asesoramiento y la ayuda al cliente para plantear los objetivos que se desean lograr.

- b) Proporcionar a sus clientes los locales donde vaya a celebrarse el congreso.
- c) La planificación conjunta con sus clientes de fechas del evento y duración del mismo.
- d) La ayuda al cliente en la definición del presupuesto.
- e) El establecimiento de un plan general de todas las fases de la organización y un plan de marketing si es necesario.
- f) La preparación de campañas de promoción en torno a la reunión si es necesario.
- g) El asesoramiento sobre financiación y subvenciones de instituciones públicas o privadas y sobre las posibilidades de financiación y patrocinio de firmas comerciales.
- h) El diseño e impresión del material promocional para la reunión.
- i) La tramitación de los permisos administrativos correspondientes que sean necesarios para el evento.
- j) La selección y contratación de los proveedores idóneos.
- k) La elección del equipo técnico de medios audiovisuales.
- l) Elección y contratación de azafatas, guías de turismo, personal técnico y auxiliar necesarios para el desarrollo del evento.
- m) La preparación del acto inaugural y de clausura y de todas las cuestiones relacionadas con el protocolo.
- n) Aquellas otras funciones de asesoramiento y organización que les sean propias y hayan asumido contractualmente.

3. Son funciones de dirección y control:

- a) La administración completa del evento, incluyendo el registro y la entrega de material a participantes, ponentes e invitados especiales.
- b) La coordinación de la inauguración, el desarrollo de las sesiones y la clausura.
- c) La distribución de las salas, acorde con la asistencia al congreso o reunión y establecimiento de un sistema claro de letreros direccionales.
- d) La realización de eventos sociales, actos de promoción, coordinación, control y ruedas de prensa u otras actividades en torno al evento.
- e) El trabajo de secretaría y coordinación.
- f) La coordinación con la agencia de viajes implicada para la recepción y registro de participantes, ponentes, dignatarios e invitados especiales, cuando fuere necesario.

g) Aquellas otras funciones de dirección y control que les sean propias y hayan asumido contractualmente.

4. Las anteriores funciones se podrán desarrollar de forma global o parcial.

5. Los organizadores profesionales de congresos no podrán realizar las actividades exclusivas de las agencias de viajes, salvo que se hayan constituido como tales.

Artículo 19. Póliza de seguro.

Los organizadores profesionales de congresos suscribirán una póliza de seguro en los mismos términos a los indicados en el artículo 16 del presente decreto.

Artículo 20. Distintivos de los Organizadores Profesionales de Congresos.

Será obligatoria la exhibición, junto a la entrada principal del establecimiento y en lugar visible, de un distintivo en el que deberá figurar el código de identificación a que se hace mención en el artículo 3. Esta placa identificativa seguirá el modelo indicado en el ANEXO que se adjunta y de acuerdo a las características que en el mismo se establecen.

CAPÍTULO V

Centrales de reserva

Artículo 21. 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 13, 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 22. Garantía y seguro de responsabilidad civil.

1. Las centrales de reservas están obligadas a constituir y mantener vigente una garantía 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 15 para las agencias de viajes, deberá cubrir la responsabilidad patrimonial de la casa central de reservas en su modalidad individual, hasta la cantidad de 100.000 euros.

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

Disposición transitoria única

En el plazo de seis meses, a contar desde la entrada en vigor del presente decreto, las agencias de viajes deberán adecuar su garantía al importe previsto en el artículo 15. Transcurrido este plazo sin alcanzar dicho importe mínimo, no se podrá seguir ejerciendo la labor propia de agencia de viajes y se procederá a incoar expediente de baja en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.

Disposición derogatoria única

Quedan derogados los siguientes decretos:

Decreto 100/2007, de 25 de mayo, por el que se regulan las Agencias de Viajes y las Centrales de Reserva.

Decreto 280/2007, de 3 de agosto, por el que se regulan los Organizadores Profesionales de Congresos de la Región de Murcia.

Disposición final única

De conformidad 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 de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

ANEXO

Especificaciones comunes a las agencias de viajes y organizadores profesionales de congresos

Los distintivos a que se refiere el artículo 17 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 x 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, en caracteres blancos.

d) Todas estas especificaciones técnicas pueden consultarse y descargarse en el fichero técnico ubicado en la dirección: <http://www.murciaturistica.es/placas>,

Agencias de Viajes

La placa identificativa, que según el artículo 17 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 parte superior izquierda de dicha franja figurará grupo al que pertenece la agencia de viajes (mayorista, minorista, mayorista/minorista) y su Código de Identificación. En su parte central las letras %AV+ y las palabras %Agencia de Viajes+en su parte inferior derecha.



Organizadores profesionales de congresos

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

- a) La placa identificativa será de tipo especial o estándar.
- b) El color de fondo de placa en su franja superior es el Pantone Orange 021C (naranja).
- c) En la parte central de dicha franja figurarán las letras %OPC+, y las palabras %Organizador Profesional de Congresos+en su parte inferior derecha.

