

Decreto ___/___ de ___ de ___ de 202X, por el que se regulan las empresas de intermediación turística en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

El artículo 24.20 del Estatuto de Autonomía para Cantabria, aprobado por Ley Orgánica 8/1981, de 30 de diciembre, atribuye a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de turismo. Mediante Real Decreto 3079/1983, de 26 de octubre, sobre traspaso de funciones y servicios del Estado a la Comunidad Autónoma de Cantabria en materia de turismo, se definieron en su Anexo I, apartado B), las funciones y servicios del Estado asumidos por la Comunidad Autónoma, entre ellos la planificación de la actividad turística y la ordenación de la industria turística.

En ejercicio de dichas competencias se aprobó, como marco jurídico general de la actividad turística, la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, que en su artículo 15 dispone que serán objeto de especial regulación, entre otras actividades, la intermediación turística, que podrá desarrollarse a través de diversos establecimientos turísticos, entre los que destacan las agencias de viaje, las centrales de reserva y los organizadores profesionales de congresos.

En la actualidad, los citados establecimientos se encuentran regulados mediante el Decreto 49/2011, de 19 de mayo, por el que se regula la actividad de mediación turística desarrollada por agencias de viaje, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

El Decreto 49/2011, de 19 de mayo, plasmó la filosofía de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior, cuya máxima se asienta en los principios de libertad de prestación de servicios, libertad de establecimiento con apertura o no de establecimiento físico y el principio de eficacia en todo el territorio nacional de las autorizaciones, declaraciones responsables y comunicaciones.

No obstante, con fecha 11 de diciembre de 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo y del Consejo, de 25 de noviembre 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.

La nueva Directiva tiene como finalidad ampliar el ámbito de aplicación de la protección que se otorga a los consumidores y usuarios, incluyendo las nuevas formas de contratación, al tiempo que aumenta la transparencia, se eliminan ambigüedades y se colman lagunas legislativas existentes.

La citada directiva supone el establecimiento de un equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de los consumidores y usuarios europeos y la competitividad de los empresarios, así como la consolidación de un mercado interior dirigido a reforzar la seguridad jurídica, eliminando las disparidades existentes en la legislación europea de los contratos de viajes combinados y servicios de viaje vinculados que crean obstáculos significativos en el mercado interior.

Mediante el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, se modificó el Libro Cuarto, relativo a los viajes combinados y servicios de viaje vinculados, del 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 y se emplazó a las autoridades competentes de las comunidades autónomas a adaptar la normativa a las nuevas exigencias.

El alcance de tal modificación es sustancial. Entre las principales modificaciones, cabe mencionar la modificación del ámbito de aplicación y las definiciones armonizadas. Así, el sujeto protegido por la norma pasa a ser el viajero, concepto más amplio que el de consumidor, y se amplía el alcance del concepto de viaje combinado, dando cabida a muchos productos de viaje que se encontraban en una indefinición jurídica o no estaban claramente cubiertos por la regulación anterior.

Por otra parte, se introduce el concepto de servicios de viaje vinculados, en los que el papel que desempeñan los empresarios consiste en facilitar a los viajeros, de manera presencial o en línea, la contratación de servicios de viaje, llevándoles a celebrar contratos con distintos prestadores, inclusive mediante procesos de reserva conectados.

Asimismo, se refuerza la información precontractual al viajero y su carácter vinculante. Con la llegada de la era digital, el mercado en línea adquiere una importancia antes inexistente que hace necesaria la ampliación de los requisitos de información previa a otras formas de contratar, otorgándoles a su vez un carácter vinculante.

Se establece que los organizadores y minoristas tendrán que constituir una garantía para responder con carácter general del incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios y, especialmente, para el reembolso de los pagos anticipados y la repatriación de los viajeros en caso de que se produzca su insolvencia. Corresponde a las autoridades competentes de las comunidades autónomas concretar la forma que ha de revestir esta garantía.

La mencionada garantía deberá ser efectiva y suficiente para cubrir todos los pagos que previsiblemente se vayan a recibir por un organizador o un minorista en temporada alta, teniendo en cuenta la duración del período comprendido

entre los pagos iniciales y los pagos finales y la terminación de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia.

El Real Decreto-ley extiende estos requisitos de protección frente a la insolvencia a los supuestos de adquisición de servicios de viaje vinculados. Asimismo, el régimen especial que se establece en el Real Decreto-ley para este tipo de contratos se completa con la exigencia de determinados requisitos de información precontractual, de obligado cumplimiento para los empresarios que faciliten la adquisición de los mismos.

Por otro lado, se ha observado la necesidad de aprobar una nueva regulación que, teniendo en cuenta los profundos cambios experimentados por el sector turístico en los últimos años, y en particular por la actividad de intermediación, sea capaz de ofrecer soluciones adecuadas a las nuevas necesidades planteadas por las empresas del sector de la intermediación turística -demandantes de un marco normativo que simplifique al máximo los trámites administrativos a seguir para el inicio de la actividad empresarial y que facilite el posterior funcionamiento de la empresa en un creciente marco de competencia- y por sus clientes –demandantes de unos servicios de mediación turística de calidad, en los que el empleo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, cuyo protagonismo es creciente en este sector de actividad, sea compatible con la protección sus derechos como consumidores y usuarios.

Sentadas estas premisas competenciales y normativas, es vocación irrenunciable del Gobierno de Cantabria arbitrar las medidas que permitan dinamizar el sector turístico, omitiendo cargas administrativas injustificadas, razón por la que se minimizan los requisitos exigidos en la declaración responsable de inicio de actividad.

Con el presente Decreto se pretende huir de regulaciones innecesarias, estableciendo procedimientos ágiles, así como evitar duplicidades de control a través de diferentes administraciones, en garantía de la unidad de mercado que constituye un principio económico esencial para el funcionamiento competitivo de la economía española. De este modo, la nueva regulación exige del deber de presentar la declaración responsable a las empresas de intermediación turística, legalmente establecidas, que tengan su domicilio o sede social en otras Comunidades Autónomas o Estados Miembros de la Unión Europea y desarrollen actividades en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

La regulación expuesta cumple los principios de buena regulación a que se refiere el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En particular, se justifican las razones de interés general e identifican claramente los fines perseguidos, por lo que se respetan los principios de necesidad y eficacia. Se observa también el principio de proporcionalidad al considerarse que la

regulación establecida es la imprescindible para atender la necesidad que pretende cubrir; el de seguridad jurídica pues se entiende que esta regulación es coherente y respeta el resto del ordenamiento jurídico; el principio de transparencia al definirse claramente los objetivos perseguidos y, en última instancia, también el de eficiencia en la gestión de los recursos públicos, por cuanto tiene por objeto, entre otros, eliminar cargas administrativas innecesarias.

Esta norma ha sido sometida a consulta pública, en el portal de transparencia habilitado al efecto en la página Web del Gobierno de Cantabria, <http://transparencia.cantabria.es/web/transparencia/inicio> y en el Boletín Oficial de Cantabria de 28 de enero de 2021, de conformidad con el artículo 133.1 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con el artículo 51 de la Ley 5/2018, de 22 de noviembre, de Régimen Jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Esta disposición está incluida en el Plan Normativo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria para el 2020, oído el Consejo de Turismo y la Comisión Permanente.

El presente Decreto ha sido sometido al preceptivo informe del Consejo de Turismo de Cantabria, así como a la consulta de las organizaciones más representativas del sector.

Por todo lo expuesto, a propuesta del Consejero de Industria, Turismo, Innovación, Transportes y Comercio, oído/de acuerdo con el Consejo de Estado, previa deliberación del Consejo de Gobierno de Cantabria, en su reunión del día XX de XXX de 202X,

DISPONE

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto tiene por objeto regular a las empresas de intermediación turística en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria y a los clientes de las mismas.

2. El presente Decreto será de aplicación a las empresas de intermediación turística que realicen su actividad, presencial o a distancia, en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

En todo caso, este Decreto será de aplicación a:

a) Las empresas de intermediación turística cuyo domicilio fiscal radique en la Comunidad Autónoma de Cantabria, con independencia de que

desarrollen su actividad en un local abierto al público y/o a distancia a través de los medios electrónicos de la sociedad de la información.

b) Las empresas de intermediación turística que desarrollen su actividad en un local abierto al público ubicado en la Comunidad Autónoma de Cantabria, con independencia del lugar en el que tengan su domicilio fiscal.

c) Las empresas de intermediación turística que desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de Cantabria en régimen de franquicia.

3. Las empresas de intermediación turística, cuyas actividades se lleven a cabo través de procedimientos de venta a distancia, mediante medios electrónicos de la sociedad de la información, plataformas tecnológicas, redes sociales o aplicaciones de dispositivos móviles, deberán ajustarse a lo previsto en el presente Decreto y a lo dispuesto en la normativa que les sea de aplicación en materia de contratación y comercio electrónico.

Artículo 2. *Concepto y clasificación.*

1. Se consideran empresas de intermediación turística, aquellas que se dedican de forma profesional y habitual, mediante precio, al ejercicio de actividades de información, comercialización y mediación en la venta y organización de servicios turísticos, con la posibilidad de utilización de medios propios o ajenos, para llevarlas a cabo, a través procedimientos de venta presencial y/o a distancia.

2. Los establecimientos turísticos dedicados a la intermediación turística, considerados en sus diferentes grupos, modalidades y especialidades, podrán ser:

- a) Agencias de viajes.
- b) Organizadores profesionales de congresos.
- c) Centrales de reservas.
- d) Gestores turísticos.

Artículo 3. *Código de Identificación y denominación.*

1. Las empresas de intermediación turística cuyo domicilio fiscal radique en la Comunidad Autónoma de Cantabria se identificarán mediante un código alfabético-numérico otorgado por la Dirección General competente en materia de turismo, con arreglo a las siguientes claves:

- Claves alfabéticas: C.I.C. (Código Identificativo de Cantabria), seguido de las iniciales A.V. (Agencias de Viajes), C.R. (Central de Reservas), O.P.C. (Organizador Profesional de Congresos) u G.T. (Gestor Turístico).

- Claves numéricas: 39 (código geográfico nacional correspondiente a Cantabria), seguido del número correlativo asignado a la empresa en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria.

2. Las agencias de viajes que operen bajo el régimen de franquicia deberán comunicar a la Dirección General de Turismo de Cantabria el código de identificación del franquiciador.

3. Las empresas de intermediación turística deberán indicar el número de inscripción en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria, el nombre y la marca comercial registrados, en su caso, el domicilio social y la

clase en la que prestan servicio en toda la correspondencia, documentación, propaganda comercial y publicidad realizada, cualquiera que sea el medio empleado.

3. Los locales o establecimientos de las empresas de intermediación turística deberán estar debidamente identificados mediante un rótulo en su exterior, en el que, de forma destacada y visible, figure el distintivo de «agencia de viajes», «central de reservas», «organizador profesional de congresos» u «gestor turístico», según proceda.

4. En las empresas de intermediación turística cuyos procedimientos de venta se lleven a cabo a distancia, la información recogida en el apartado 2 deberá figurar, además, en las plataformas tecnológicas que utilicen para desarrollar su actividad.

5. Queda reservado en exclusiva a las empresas de intermediación turística la denominación de «agencia de viajes», «central de reservas», «organizador profesional de congresos» u «gestor turístico», según proceda, con fines publicitarios, distintivos o identificativos de la empresa.

CAPITULO II

Procedimiento de inicio y desarrollo de la actividad.

Artículo 4. Inicio de la actividad.

1. Las empresas de intermediación turística deberán poner en conocimiento de la Dirección General competente en materia de turismo, con carácter previo, el inicio de su actividad mediante la presentación de una declaración responsable conforme al modelo normalizado del anexo I, suscrita por la persona titular o su representante legal, en la que consten los datos necesarios para la identificación de la empresa, incluido su domicilio o sede social, la denominación comercial de la empresa, las actividades que realiza y, en su caso, los locales abiertos al público.

La presentación de la declaración responsable conllevará la autorización a la Dirección General competente en materia de turismo para consultar y comprobar los datos acreditativos de su identidad, salvo manifestación expresa en contrario, en cuyo caso deberá aportar el documento acreditativo correspondiente.

En dicha declaración la persona interesada afirmará, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos establecidos en la normativa vigente para ejercer la actividad de intermediación 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 o haber solicitado, ante la Oficina Española de Patentes y Marcas, el registro de la marca y nombre comercial que pretenda utilizar la empresa.
- b) En el caso de las agencias de viajes haber constituido las garantías y seguros exigidas en el presente Decreto como agencia de viaje.

c) En el caso de establecimiento abierto al público, disponer de los títulos que acrediten la propiedad o disponibilidad del inmueble en el que se ubicará su sede y, en su caso, de los locales abiertos al público.

d) En el caso de agencias de viajes que operen bajo el régimen de franquicia:

- Disponer de contrato de franquicia.
- Disponer de la documentación que acredite que el franquiciador se encuentra legamente constituido.
- Disponer de certificación expedida por la Comunidad Autónoma donde esté inscrito el franquiciador, relativa al cumplimiento de las garantías y los seguros exigidos por aquélla, constando en el contrato de franquicia la cobertura al franquiciado en materia de garantía y seguros

e) En el caso de actividad de intermediación a distancia:

- Disponer de la documentación acreditativa del nombre o nombres del dominio o dominios que utilice o vaya utilizar la empresa de intermediación turística para la prestación de sus servicios electrónicos.
- Disponer de los datos de certificación de firma electrónica y de su inscripción en el registro oficial correspondiente
- Disponer, en el medio electrónico en el que ejerce la actividad, del modelo oficial de “hoja de reclamaciones” de la Dirección General competente en materia de turismo.

La documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa vigente para el desarrollo de la actividad de intermediación turística deberá estar, en todo momento, a disposición de la Dirección General competente en materia de turismo.

2. La declaración efectuada en los términos establecidos en el apartado anterior, facultará para el ejercicio de la actividad turística desde el mismo día de su presentación. La Dirección General competente en materia de turismo otorgará el correspondiente código de identificación procediendo, en todo caso, a la inscripción de la empresa en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria. Esta inscripción tendrá carácter preventivo a resultas de la labor de control e inspección realizada a posteriori.

3. La presentación de la declaración responsable no exime a la empresa del deber de obtener las autorizaciones administrativas que resulten preceptivas para el inicio de la actividad, apertura y funcionamiento, así como para el desarrollo de las actividades de intermediación turística.

4. Se excluirá de la presentación de la declaración responsable a aquellas empresas de intermediación que, sin establecimiento físico y domicilio fiscal en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria, se encuentren legalmente establecidas en otra Comunidad Autónoma o Estado Miembro de la Unión Europea.

Artículo 5. *Control e inspección.*

1. La Dirección General competente en materia de turismo comprobará que las empresas de intermediación turística iniciaron su actividad previa presentación de la preceptiva declaración responsable, en los términos previstos en el artículo 4; que sus características y régimen de explotación se

corresponden con lo manifestado en dicha declaración responsable; y que reúnen todos y cada uno de los requisitos exigidos en la normativa turística vigente para el ejercicio de su actividad. A tal efecto, podrá exigir a las empresas el acceso a la documentación que así lo acredite.

2. La falta de presentación de la declaración responsable, así como la existencia de inexactitudes, falsedades u omisiones, de carácter esencial, en los datos consignados, o en los documentos que se acompañen a la misma, o la indisponibilidad de la documentación señalada en el apartado 2 del artículo 4, determinarán la imposibilidad de realizar o continuar el ejercicio de la actividad declarada.

A efectos de lo establecido en el apartado anterior, se considera de carácter esencial aquella inexactitud, falsedad u omisión en cualquier dato, manifestación, documento incorporado a la declaración responsable que afecte a la acreditación de la personalidad física o jurídica del declarante, la indisponibilidad de alguna documentación a que se refiere el artículo 4, así como cuando afecte a las garantías y seguros o se evidencie el incumplimiento de lo declarado responsablemente.

Cuando la labor de control e inspección ponga de manifiesto el incumplimiento de otras obligaciones legales por parte de la empresa titular de la actividad turística, se le requerirá para que, en el plazo máximo de quince días, proceda a su cumplimiento o subsanación. Transcurrido dicho plazo sin haber sido atendido este requerimiento, la Dirección General competente en materia de turismo declarará la inexistencia, falsedad, inexactitud, omisión, u otras causas que implican incumplimiento de las obligaciones impuestas al titular de la empresa y, por lo tanto, se ordenará la modificación o el cese de la actividad, así como la cancelación de la inscripción, preventiva o definitiva, en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria.

3. Si del resultado de la labor de inspección y control realizada por la Dirección General competente en materia de turismo se aprecia el cumplimiento de los requisitos establecidos para ejercer la actividad, que fue objeto de declaración responsable de acuerdo con lo previsto en el artículo 4, se elevará a definitiva la inscripción de la empresa mediante resolución dictada por el titular de la Dirección General competente en materia de turismo.

4. La Dirección General competente en materia de turismo podrá dejar sin efecto la declaración responsable, ordenar el cese de la actividad y proceder a la cancelación de la inscripción en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria en los siguientes casos:

a) Incumplimiento de las condiciones y requisitos determinantes para la inscripción o para el ejercicio de la actividad.

b) Incumplimiento de la obligación de mantener vigente las garantías y seguros, en las condiciones previstas en el presente Decreto.

c) Incumplimiento de la obligación de comunicar el cambio de titularidad de la empresa, el cese de actividad o modificaciones de datos de carácter esencial.

5. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, resultará de aplicación el régimen sancionador previsto en la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria.

Artículo 6. *Cambio de titularidad.*

1. La titularidad de las empresas de intermediación puede transmitirse por cualquiera de los medios válidos en Derecho.

2. La nueva titularidad deberá comunicar a la Dirección General competente en materia de turismo, en el plazo máximo de un mes desde que haya tenido lugar, el cambio de titularidad. A tal fin, presentará la declaración responsable en los términos y condiciones establecidos en el artículo 4, conforme al modelo normalizado que figura en el anexo II, acompañando la documentación que así lo acredite.

3. Una vez presentada la declaración responsable relativa al cambio de titularidad de la actividad, en los términos establecidos en el apartado anterior, la Dirección General competente en materia de turismo procederá de oficio a su inscripción, con carácter preventivo, en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria, sin perjuicio de realizar las oportunas labores de inspección y control al objeto de verificar el cumplimiento de la normativa.

Artículo 7. *Cese de actividad.*

1. La empresa de intermediación que cese en su actividad deberá comunicarlo a la Dirección General competente en materia de turismo, en el plazo máximo de un mes desde que se produzca tal circunstancia, mediante modelo normalizado previsto en el anexo III, a los efectos de anotar su baja en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria.

2. La comunicación deberá venir suscrita por la titularidad de la empresa o su representante legal con indicación del nombre de la titularidad y de la empresa, el número de identificación fiscal y el domicilio a efectos de notificaciones.

Si la comunicación no reuniera los requisitos establecidos o no se aportara la documentación preceptiva, se requerirá a la persona interesada para que en un plazo de diez días hábiles subsane la falta, con indicación de que si así no lo hiciera no se procederá a la anotación de baja en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria.

3. También procederá la baja en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria cuando de la labor de inspección y control llevada a cabo por la Dirección General competente en materia de turismo se evidencie que la empresa ha cesado en su actividad.

4. La baja en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria por cese de la actividad implicará la cancelación de la inscripción.

Artículo 8. *Modificaciones de datos.*

Cualquier modificación, que afecte a los datos o manifestaciones presentados o declarados al inicio de la actividad, tendrá que ser comunicada por escrito ante la Dirección General competente en materia de turismo en el plazo de quince días hábiles a contar desde el siguiente a que se produzca la modificación, mediante modelo normalizado de comunicación de modificación

de datos previsto en el anexo IV, acompañando la documentación que así lo acredite.

CAPÍTULO III. **Agencias de viajes.**

Sección 1ª. Concepto, clasificación y actividades.

Artículo 9. *Concepto y clasificación.*

1. Tienen la consideración de agencias de viajes las empresas de intermediación turística que se dedican a la intermediación en la prestación de diversos servicios turísticos, teniendo atribuidas, entre otras, la mediación, organización y comercialización de servicios turísticos sueltos, de viajes combinados y de servicios de viaje vinculados.

2. Las agencias de viajes pueden adoptar alguna de las siguientes modalidades:

a) Organizadora: aquella que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, o a través de o junto con otra empresa, o la que transmite los datos de la clientela a otra empresa para la contratación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, a través de procesos de reserva en línea conectados, en un plazo de veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

b) Minorista: aquellas distintas de las organizadoras que venden u ofertan viajes combinados por un organizador, así como las que proyectan, elaboran, organizan y venden el resto de actividades y servicios atribuidos a las mismas directamente a las personas usuarias, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.

c) Organizadora-minorista: aquellas que simultanean las actividades de las dos clases anteriores.

Artículo 10. *Actividades y servicios de las agencias de viajes.*

1. Las agencias de viajes podrán realizar las siguientes actividades:

a) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados. La actividad relativa a viajes combinados está reservada en exclusiva a las agencias de viajes.

b) Los servicios de viaje sueltos o aislados, cuando se facilita un elemento aislado de un viaje, especialmente la mediación en la reserva, adquisición y venta de billetes o entradas para todo tipo de actividades, espectáculos, museos y monumentos, el alquiler de turismos, de otros vehículos de motor o de motocicletas, la intermediación en el flete de aviones, barcos, autobuses o trenes especiales, la contratación o reserva de alojamiento, así como la contratación de otros servicios y actividades ofrecidos por las empresas turísticas, siempre que no puedan considerarse viaje combinado, ni excursión de duración inferior a veinticuatro horas, ni servicio de viaje vinculado.

c) Las excursiones, entendidas como la combinación de dos o más servicios turísticos, de duración inferior a veinticuatro horas, vendidas u ofertadas con arreglo a un precio global, que no incluyan alojamiento.

d) La representación de otras agencias de viajes nacionales o extranjeras, para la prestación en su nombre, a las personas usuarias de éstas, de los servicios y actividades que tengan atribuidos, de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo.

2. Las agencias de viajes organizadoras podrán proyectar, elaborar y organizar los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados, para su ofrecimiento a las agencias de viajes minoristas, o bien ofertar, organizar y vender los mismos directamente a las personas usuarias.

Asimismo, podrán proyectar, elaborar y organizar los servicios de viaje sueltos o aislados y las excursiones de un día para su ofrecimiento a las agencias de viajes minoristas, sin que puedan ofrecer dichos productos directamente a las personas usuarias.

3. Las agencias de viajes minoristas podrán ofertar, organizar, comercializar y vender directamente a las personas usuarias las actividades enumeradas en las letras a), b) y c) del apartado 1.

4. Además de las actividades citadas en el apartado 1, las agencias de viajes minoristas podrán prestar en la forma señalada por la legislación vigente, los siguientes servicios:

- a) Información turística y difusión de material de promoción.
- b) Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viaje.
- c) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
- d) Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdida o deterioro de equipajes, y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes.
- e) Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de actividades turísticas.
- f) Prestación de cualesquiera otros servicios turísticos que complementen los enumerados en el presente artículo.

Artículo 11. *Información, documentación y formalización.*

1. Las agencias de viajes deberán entregar a la clientela información sobre los servicios que ofrezcan y, específicamente, según los casos, sobre los destinos y horarios de los viajes, la política de penalización y cancelación de reservas, la clasificación y dirección de los establecimientos, y si se trata de servicios a prestar en el extranjero, deberán informar sobre las condiciones aplicables en materia de pasaportes, visados y formalidades sanitarias necesarias para la estancia. La prueba sobre la entrega a la clientela de la información indicada recaerá en la agencia de viajes.

En el caso de ofertar viajes combinados o servicios de viaje vinculados se deberá informar conforme lo exigido en el texto refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios o norma que lo sustituya.

2. Con carácter previo a la formalización del contrato, las agencias de viajes deberán informar a la clientela del precio de los servicios que se pretendan contratar.

3. En el momento de la perfección del contrato, la agencia de viajes deberá entregar a las personas usuarias o consumidoras los títulos, bonos y demás documentos correspondientes a los servicios encargados, en unión de una factura en la que se especifique separadamente el precio de cada uno de los servicios y el recargo por los gastos de gestión, si los hubiere. La prueba sobre la entrega a la clientela de la información y documentos indicados recaerá en la agencia de viajes.

4. Los folletos, programas y otras formas de publicidad difundidos por las agencias de viajes responderán a criterios de utilidad, precisión y veracidad, y no podrán incluir información que induzca a engaño, confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del servicio.

5. Los locales destinados a agencias de viajes deberán estar debidamente identificados mediante un rótulo en su exterior, en el que, de forma destacada y visible, figure el nombre de la agencia de viajes, modalidad a la que pertenece, su número de inscripción del Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria o el número de Registro de la Comunidad Autónoma correspondiente.

Sección 2ª. **Garantías y responsabilidades.**

Artículo 12. *Garantía frente a la insolvencia en viajes combinados.*

1. Las agencias de viajes están obligadas a constituir, con carácter previo al ejercicio de su actividad, y a mantener de forma permanente, una garantía para responder frente a su insolvencia, entendiéndose que ésta se produce cuando, a consecuencia de los problemas de liquidez de las organizadoras y minoristas, 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 la clientela. Producida la insolvencia, la garantía deberá estar disponible, pudiendo la clientela acceder fácilmente a la protección garantizada.

2. En el caso de que el viaje combinado incluya el transporte, la garantía responderá de la repatriación efectiva de la clientela, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia de la organizadora o minorista, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación, sin implicar ningún adelanto de pago para el cliente.

3. Estas garantías pueden revestir tres formas:

a) **Garantía individual:** mediante un seguro o un aval bancario u otra garantía financiera, de manera que, 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 la agencia de viajes en el ejercicio anterior, y en cualquier caso el importe no puede ser inferior a 100.000 euros.

b) Garantía colectiva: mediante un seguro o un aval bancario u otra garantía financiera, a través de las organizaciones o asociaciones empresariales representativas de las agencias de viajes, 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 las agencias de viajes individualmente consideradas, deberían constituir de acuerdo con la letra anterior. En ningún caso el importe global del fondo podrá ser inferior a 2.500.000 euros.

c) Garantía por cada viaje combinado: la agencia de viajes contratará un seguro para cada usuario de viaje combinado.

4. La cobertura deberá adaptarse en caso de que aumenten los riesgos, especialmente si se produce un incremento importante de la venta de viajes combinados.

5. Los reembolsos que corresponda efectuar de conformidad con lo dispuesto en este artículo, se llevarán a cabo de forma inmediata y, en todo caso, en un plazo no superior a un mes, previa solicitud de la clientela.

6. En caso de ejecutarse la garantía, la agencia de viajes o, en su caso, la asociación u organización empresarial correspondiente, estará obligada a reponerla, sin necesidad de previo requerimiento, en el plazo de quince días a partir del momento en que fue ejecutada, hasta cubrir nuevamente la totalidad correspondiente de la misma, lo que deberá ser comunicado a la Dirección General competente en materia de turismo, junto con la documentación acreditativa de la reposición, dentro del mismo plazo.

7. Las agencias de viajes deberán informar en el primer mes de cada año a la Dirección General con competencia en materia de turismo sobre la forma, modalidad y cuantía de la garantía constituida para su actividad en materia de viajes combinados durante dicho ejercicio anual.

Artículo 13. *Garantía de la responsabilidad contractual.*

Las agencias de viajes tendrán la obligación de constituir una garantía que responderá con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios frente a las personas contratantes. Esta garantía podrá ser reclamada por la clientela directamente al sistema de cobertura constituido aportando resolución de la Dirección General competente en materia de turismo que acredite el incumplimiento, así como a través de procedimientos de arbitraje.

Artículo 14. *Cancelación de las garantías de viajes combinados.*

1. Las garantías de los viajes combinados únicamente podrán ser canceladas transcurrido un año desde el cese definitivo de la actividad, contado a partir de la fecha de comunicación de la misma a la Dirección General competente en materia de turismo.

2. En el caso de reclamaciones civiles pendientes por la contratación de viajes combinados, la garantía no podrá ser cancelada hasta su resolución judicial o extrajudicial definitiva. A estos efectos, en el plazo de diez días desde su presentación, las agencias de viajes deberán remitir a la Dirección General

competente en materia de turismo una copia de las reclamaciones que les hayan sido presentadas. Una vez resueltas las reclamaciones darán traslado del resultado de las mismas a la Dirección General de Turismo y, en todo caso, del estado de su tramitación una vez transcurrido un mes desde su presentación.

Artículo 15. *Garantía frente a la insolvencia en los servicios de viaje vinculados.*

Las agencias de viajes que faciliten servicios de viaje vinculados deberán constituir, como requisito de protección frente a la insolvencia, una garantía, que se ajustará a lo dispuesto en el artículo 12.

Artículo 16. Seguro de responsabilidad civil por daños y perjuicios a terceros.

1. Las empresas de intermediación turística deberán contratar, y mantener en permanente vigencia, una póliza de seguro que cubra su responsabilidad civil directa, solidaria y subsidiaria por daños a terceros.

2. La póliza de seguro deberá contemplar las siguientes garantías:

a) Responsabilidad Civil de Explotación.

b) Responsabilidad Profesional.

3. La póliza de seguro deberá cubrir los siguientes daños:

a) Daños corporales, daños materiales y perjuicios económicos consecutivos a los anteriores.

b) Daños económicos no consecutivos a un daño corporal o material.

4. La póliza de seguro deberá asegurar los siguientes límites mínimos de indemnización:

1º. Límite de indemnización por siniestro: 150.000 euros.

2º. Sublímite por víctima: 150.000 euros.

3º. Límite agregado por anualidad de seguro: 300.000 euros.

5. El seguro contemplado en los apartados anteriores, no será exigible en los casos de insolvencia y responsabilidad contractual en los viajes combinados, gestionados por las agencias de viajes y en el supuesto de insolvencia en los servicios de viaje vinculados, toda vez que dichos supuestos ya contemplan sus propios sistemas de protección y garantía, de conformidad con lo dispuesto en los artículos anteriores.

Artículo 17. *Responsabilidad por la ejecución del contrato y derecho de rescate.*

1. Las agencias organizadoras y las minoristas responderán frente a la clientela del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

No obstante lo anterior, la clientela podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje

combinado indistintamente contra organizadoras o minoristas, que quedarán obligados a asesorar, tramitar y seguir la tramitación de la reclamación también en relación con cualquier servicio prestado en el viaje, aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

La falta de gestión de la reclamación por parte de la minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con la organizadora frente a la clientela del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan a la organizadora por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte de la organizadora supondrá que deberá responder de forma solidaria con el minorista frente a la clientela del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al minorista por su ámbito de gestión.

En estos supuestos, le corresponderá al minorista u organizadora, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma en los 7 días naturales siguientes a su recepción.

Artículo 18. *Intrusismo profesional.*

1. Salvo lo previsto en este decreto para las centrales de reserva, la realización o publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades mercantiles propias de las agencias de viajes, sin cumplir con los requisitos exigidos por la normativa turística para poder ejercer la actividad, tendrá la consideración de intrusismo profesional y podrá ser sancionada administrativamente.

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

3. Excepcionalmente, la Dirección General competente en materia de turismo podrá autorizar a determinados organismos públicos, la organización y promoción de viajes sin ánimo de lucro, en función de acuerdos o de su participación en organismos internacionales que exijan esta condición.

4. Solamente se podrá ofertar, contratar o prestar el servicio de guía turístico cuando se encuentren habilitados de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente en la materia.

CAPÍTULO IV.

Centrales de reserva y gestores turísticos.

Artículo 19. *Centrales de reserva. Concepto y régimen de actuación.*

1. Tienen la consideración de centrales de reservas las empresas de intermediación turística que se dedican exclusivamente a reservar servicios turísticos sueltos o aislados, sin que puedan percibir contraprestación

económica alguna de las personas usuarias que hagan uso del servicio de reservas.

2. La reserva se entenderá contratada directamente con la empresa prestadora del servicio, quien responderá del correcto cumplimiento del contrato, sin perjuicio del derecho del prestador del servicio a actuar contra la central de reservas por incumplimiento o cumplimiento defectuoso en el ejercicio de sus funciones.

3. La contratación de las centrales de reservas se ajustará a lo que disponga la normativa específica aplicable a cada una de las empresas del sector turístico con las que contrate.

Artículo 20. *Actividades de las centrales de reservas.*

Las centrales de reserva podrán realizar las siguientes actividades:

a) La intermediación en la reserva y venta de billetes o plazas en toda clase de medios de transporte, de alojamiento, de restauración u otros servicios o actividades ofrecidos por otras empresas.

b) Las actividades de información y difusión de material informativo o publicitario relacionado con el turismo, cuando se correspondan con las descritas en el apartado anterior.

Artículo 21. *Gestores turísticos. Concepto y actividades.*

1. Tienen la consideración de gestores turísticos las empresas de intermediación turística que median entre la propiedad y el destinatario final de productos, actividades o servicios turísticos, individualmente considerados, de manera que no constituyan viajes combinados ni servicios de viajes vinculados, ni actividad propia de las agencias de viaje, para su comercialización a cambio de una contraprestación económica que podrá recibir de la propiedad o del destinatario final.

2. Los gestores turísticos deberán formalizar un contrato con la propiedad de los productos, actividades, funciones o servicios turísticos en el que figure la fecha, contraprestación, derechos y obligaciones de las partes.

3. La actividad de los gestores turísticos podrá limitarse a poner en contacto directamente a la propiedad y el destinatario final de los productos actividades, funciones o servicios turísticos o a prestar directamente el servicio al destinatario.

4. Los gestores turísticos responderán ante la administración turística de la correcta veracidad de la publicidad de los productos y servicios turísticos ofertados, así como de la prestación de los servicios por ellos dispensada.

5. La resolución de los problemas, disputas y controversias surgidas entre la propiedad y el gestor turístico corresponderá a las autoridades judiciales, sin perjuicio de su resolución, en su caso, con métodos alternativos de resolución extrajudicial de conflictos.

Artículo 22. *Actividades de los gestores turísticos.*

1. Las actividades o servicios turísticos comercializados deberán cumplir la normativa turística y, en todo caso, deberán estar inscritos en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria cuando así esté previsto.
2. Los gestores turísticos podrán realizar las siguientes actividades:
 - a) La intermediación en la oferta, comercialización, reserva y alquiler de alojamientos turísticos.
 - b) La intermediación en la oferta, comercialización, reserva de mesa en bares, pubs, cafeterías, restaurantes y similares.
 - c) La intermediación en la oferta, comercialización, reserva y alquiler de rutas turísticas, ya sean por medio aéreo, terrestre o marítimo.
 - d) La intermediación en la oferta, comercialización, reserva y venta de excursiones turísticas.
 - e) La intermediación en la oferta, comercialización y reserva de actividades de turismo activo y de ecoturismo.
 - f) La intermediación en la oferta, comercialización y reserva de actividades de ocio y recreo.
 - g) La intermediación en la oferta, comercialización y reserva de actividades de guía turístico y difusión de material informativo o publicitario relacionado con el turismo.

CAPÍTULO V.

Organizadores profesionales de congresos.

Artículo 23. Objeto de su actividad y régimen jurídico.

1. Tienen la consideración de organizadores profesionales de congresos las empresas de intermediación turística que prestan servicios de planificación, organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros eventos de naturaleza análoga, ya sea directamente o a través de terceros
2. Los organizadores profesionales de congresos podrán realizar las siguientes actividades:
 - a) Definir, planificar y organizar, conjuntamente con su clientela, los elementos esenciales del congreso: objetivos, lugar y fechas de celebración, duración, presupuesto y posibles vías de financiación (subvenciones y ayudas de instituciones públicas y privadas, patrocinio de firmas comerciales, etc.), conjunto de actos programados, con especial atención a los de inauguración y clausura, y cualesquiera otras cuestiones relacionadas con el mismo.
 - b) Proporcionar a sus clientes los locales donde vaya a celebrarse el congreso.
 - c) Establecer un plan general de todas las fases de la organización del congreso y, en su caso, un plan de marketing.
 - d) Preparar campañas de promoción del congreso, incluyendo el diseño, edición y distribución del material promocional.
 - e) Seleccionar y contratar a los proveedores de bienes y servicios necesarios para el desarrollo del congreso: equipo técnico de medios audiovisuales, azafatas, guías de turismo, personal técnico y auxiliar, etc.

f) Supervisar y coordinar el desarrollo de los distintos actos programados, incluyendo el registro y acreditación de las personas participantes -en coordinación con las agencias de viajes que, en su caso, presten sus servicios, la entrega de documentación, la distribución de las salas en función de la asistencia efectiva a cada acto, el establecimiento de un sistema claro de letreros direccionales, y cuantas otras tareas resulten necesarias para la adecuada atención a los participantes en el congreso.

g) Organizar los diferentes actos protocolarios del congreso, en especial los de inauguración y clausura, y supervisar su desarrollo.

h) Organizar los diferentes eventos sociales, actos de promoción, ruedas de prensa y otras actividades relacionadas con el congreso, y supervisar su desarrollo.

i) Tramitar las autorizaciones administrativas cuya obtención sea necesaria para el desarrollo del congreso.

j) Aquellas otras funciones de asesoramiento, planificación, organización, dirección y control de congresos que hayan asumido contractualmente.

3. Los organizadores profesionales de congresos no podrán realizar las actividades exclusivas de las agencias de viajes, salvo que se hayan constituido como tales y lo hayan comunicado expresamente a la Dirección General competente en materia de turismo, en los términos previstos en el artículo 6.

CAPÍTULO VI

Derechos, deberes y obligaciones. Régimen sancionador.

Artículo 24. Dirección.

1. Las empresas de intermediación turística deberán contar con una persona responsable de su dirección, que ostentará la representación de aquélla ante el cliente y ante la Administración.

2. Cuando por ausencia, enfermedad o vacante faltare la persona responsable de dirección, asumirá interinamente sus funciones la persona que ocupe la subdirección o, a falta de ésta, la especialmente comisionada por la empresa.

3. La empresa está obligada a notificar a la Dirección General competente en materia de turismo la identidad de la persona responsable de su dirección, así como cualquier cambio posterior en dicho cargo, en el plazo máximo de diez días hábiles desde su nombramiento.

Artículo 25. Reservas, cancelaciones y penalizaciones.

1. La empresa será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva.

2. La empresa no será responsable de los errores de reserva atribuibles al cliente o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias, debidamente justificadas.

3. Después de la celebración del contrato, los precios únicamente podrán incrementarse si en el mismo se reserva expresamente esa posibilidad y se establece que el cliente tiene derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes que se produzca en el periodo comprendido entre la celebración y el inicio del contrato.

4. En cualquier momento anterior al inicio del contrato la clientela podrá resolverlo en cuyo caso la empresa podrá exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. El contrato podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del mismo y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios. En ausencia de una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución del contrato equivaldrá al precio del contrato menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios. La empresa deberá facilitar a la clientela que lo solicite una justificación del importe de la penalización.

5. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten de forma significativa a la ejecución del contrato, la clientela tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, la clientela tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

Dichos reembolsos o devoluciones se realizarán a la clientela sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales después de la terminación del contrato.

6. En el caso de los contratos celebrados fuera del establecimiento, la clientela dispondrá de un plazo de catorce días para ejercer su derecho desistimiento del contrato, sin necesidad de justificación.

Artículo 26. Obligaciones de las empresas de intermediación.

Constituyen obligaciones de las empresas de intermediación, además de las previstas en la legislación de turismo, las siguientes:

a) Presentar en tiempo y forma las declaraciones responsables y/o comunicaciones exigidas en el presente Decreto para la apertura, cese de actividad y cambios de titularidad.

b) Cumplir, desde la apertura de la empresa hasta el cese de su actividad, todos los requisitos exigidos en la normativa turística vigente para su funcionamiento y desarrollo de su actividad.

c) Tener a disposición de la Dirección General competente en materia de Turismo la documentación acreditativa del cumplimiento de todos los requisitos exigidos para la apertura, funcionamiento y desarrollo de la actividad de la empresa.

d) Poner en conocimiento del público los datos de identificación de la empresa, las características generales y específicas de los servicios turísticos ofertados, incluido su precio, así como las formas de pago aceptadas.

e) Prestar los servicios en los términos contratados. La prestación de los servicios sólo podrá ser interrumpida por causa de fuerza mayor.

f) Disponer de un número de teléfono para atender de manera inmediata las comunicaciones relativas a la actividad del establecimiento y proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida, en especial, en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias.

g) Confirmar las reservas efectuadas por cualquier medio que permita su constatación, reflejando las condiciones pactadas y, en todo caso, el precio, servicio o actividad contratada y condiciones de cancelación y penalización.

h) Emitir y entregar a la clientela una factura por los servicios prestados.

i) Disponer de hojas oficiales de reclamación de la Dirección General competente en materia de turismo y entregarlas, sin excusa, siempre que sean solicitadas.

j) Exhibir, en un lugar visible, el cartel informativo de la disponibilidad de las hojas oficiales de reclamaciones. En el caso de no disponer de local abierto al público la exhibición se realizará en las páginas web o similares a través de las cuales las empresas operen.

k) Exhibir el número de inscripción del Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria, tras su comunicación a la empresa, en toda publicidad que se haga de la actividad turística.

l) Exhibir los precios de los servicios ofertados en lugar claramente visible y de fácil lectura para las personas usuarias, tanto en el interior de los locales, en caso de disponer de local abierto al público, como en su caso, en las páginas web o similares a través de las cuales las empresas operen. Los precios serán finales con todos los servicios e impuestos incluidos.

m) Abonar la tasa por la emisión de informe de inspección y control de la declaración responsable de inicio de actividad, en los términos previstos en la normativa reguladora correspondiente.

Artículo 27. Derechos de la clientela de las empresas de intermediación.

1. Constituyen derechos de la clientela:

a) Recibir información, antes de la contratación de un servicio de mediación turística, de sus características, con expresa mención al precio que será aplicado, impuestos incluidos, detallándose las partidas y conceptos que lo integrarán.

b) Reclamar una copia del contrato en papel si este se ha celebrado en presencia física de ambas partes. En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento, deberá recibir una copia del contrato o de su confirmación en soporte papel o, si está de acuerdo, en otro soporte duradero.

b) Recibir atención de forma profesional y recibir los servicios ofertados, publicitados y contratados en los términos pactados.

c) Recibir una factura en la que consten separadamente y con suficiente claridad cada uno de los conceptos facturados, que se corresponderán con los servicios contratados y efectivamente prestados.

d) Recibir una información veraz sobre los servicios ofertados en la publicidad suministrada por la empresa de mediación turística.

e) La garantía de seguridad sobre sus personas y bienes, así como la protección de sus derechos en calidad de consumidores, pudiendo formular reclamaciones y acudir a los procedimientos administrativos y judiciales idóneos para el mantenimiento y reposición de sus derechos.

f) Cuantos otros se deriven de la normativa vigente en atención a su condición de clientes.

2. La clientela deberá abonar a las empresas de intermediación turística -excepto en el caso de servicios prestados por centrales de reservas- el precio correspondiente a los servicios prestados, en el plazo y forma pactados.

Artículo 28. *Régimen sancionador.*

La responsabilidad administrativa por infracción de lo dispuesto en el presente Decreto se regirá por lo dispuesto en la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria.

Disposición adicional única. *Eliminación de cargas administrativas.*

La exigencia de certificados y la comprobación documental de los datos contenidos en las declaraciones responsables, comunicaciones y en los procedimientos de oficio regulados en el presente Decreto, podrán ser verificados electrónicamente, previo consentimiento expreso de la persona declarante o comunicante, en la plataforma tecnológica de “Sustitución de certificados en soporte papel” (SCSP).

Disposición transitoria única. *Régimen de adecuación de garantías.*

Las agencias de viaje legalmente establecidas en la Comunidad Autónoma de Cantabria deberán, en el plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor del presente Decreto, adecuar su garantía a lo dispuesto en el artículo 12. A tal efecto, presentarán una solicitud de cancelación de la garantía que tengan constituida, adjuntando la documentación acreditativa de la constitución de la nueva garantía conforme a lo establecido en el presente Decreto.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogado el Decreto 49/2011, de 19 de mayo, por el que se regula la actividad de intermediación turística desarrollada por agencias de viajes, centrales de reserva y organizadores profesionales de congresos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Disposición final primera. *Habilitación para el desarrollo reglamentario.*

Se faculta al titular de la Consejería competente en materia de turismo para dictar, en el ámbito de sus competencias, las normas necesarias para el desarrollo y aplicación de lo dispuesto en el presente Decreto.

Disposición final segunda. *Habilitación para modificar los anexos.*

Se autoriza al titular de la Consejería competente en materia de turismo para modificar mediante Orden el contenido de los anexos del presente Decreto.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

El presidente del Gobierno,
Miguel Ángel Revilla Roiz.

El consejero de Industria, Turismo,
Innovación, Transporte y Comercio,
Francisco Javier López Marcano.