

2.- Sólo eximirá de esta obligación la fuerza mayor, el caso fortuito o la causa suficiente debidamente justificada.

Se considerará causa suficiente los supuestos en que las Agencias, a pesar de actuar con la previsión y diligencias debidas, no pueden facilitar los servicios contratados por razones que no les sean imputables.

Artículo 26.- Imposibilidad de prestación de los servicios.

1.- Si existiera imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, la Agencia ofrecerá al usuario la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado, o su sustitución por otro de similares características en cuanto a categoría y calidad. Si como consecuencia de esta sustitución el servicio resulta de inferior categoría o calidad, la Agencia deberá reembolsar la diferencia.

2.- Si la imposibilidad se produjera antes del inicio del viaje, impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso del total de lo abonado, salvo los posibles gastos, que bajo esta condición, se hubieran pactado. Si sobreviniera después de iniciado el viaje, la Agencia estará obligada a proporcionar a su cliente, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente correspondan.

CAPÍTULO VI

Venta a distancia

Artículo 27.- Actividades de venta a distancia.

Las Agencias de Viajes Minoristas y Mayoristas-minoristas podrán realizar sus funciones de intermediación, venta de servicios y productos turísticos por cualquier procedimiento de venta a distancia, de conformidad con la legislación vigente.

Artículo 28.- Agencias de viajes de venta a distancia.

1.- Podrán crearse Agencias de Viajes cuyo objeto exclusivo sea la realización de las actividades contempladas en el artículo 2 a través de medios telemáticos o de comunicación a distancia de cualquier naturaleza.

Estas Agencias no están obligadas a disponer de establecimientos abiertos al público, si bien deberán cumplir, en todo caso, el resto de los requisitos y condiciones establecidos en el presente Reglamento, en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista y demás normativa aplicable a la contratación telefónica o electrónica.

2.- Las Agencias de viajes cuya actividad exclusiva sea la venta a distancia deberán obtener, con carácter previo a la iniciación de su funcionamiento, la correspondiente autorización de la Dirección General de Turismo, y se inscribirán en un apartado diferenciado de las otras Agencias en el Registro de Empresas, Actividades y Profesiones Turísticas.

Artículo 29.- Garantías en la venta a distancia.

1.- En todos los casos de venta a distancia, ya sea en la publicidad, en las ofertas de venta, en la contratación o en la facturación deberá quedar constancia en soporte físico de los siguientes datos:

- a) Nombre del titular de la Agencia.
- b) Nombre comercial y código de identificación de la Agencia y, en su caso, marca comercial registrada.
- c) Domicilio completo de la Agencia.
- d) Características detalladas del producto o servicio turístico.
- e) Precio detallado, y en su caso coste de la intermediación, así como sistema de pago, del que el cliente deberá tener comprobante en soporte físico.
- f) Cuantos aspectos generales y específicos hagan referencia a la contratación del producto o servicio turístico.

2.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 11.a) de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la defensa de los consumidores y usuarios de Castilla y León, la Consejería de Industria, Comercio y Turismo podrá requerir de oficio a la agencia de viajes anunciante de la venta a distancia para que aporte las pruebas relativas a la exactitud de los datos materiales contenidos en la publicidad, pudiendo ser considerados los datos de hecho como inexactos, cuando no se aporten los elementos de prueba o éstos se estimen insuficientes.

DECRETO 26/2001, de 25 de enero, por el que se regulan los Resguardos de Depósito en la prestación de servicios a los consumidores.

El artículo 3 de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León contempla entre los derechos básicos de los consumidores y usuarios la protección de sus legítimos intereses económicos y, en desarrollo del mismo, sus artículos 7.6 y 8.2 establecen la exigencia del resguardo de depósito como instrumento para la protección del consumidor o usuario en los supuestos en los que éste entrega o deposita un bien para que se efectúe sobre el mismo algún tipo de reparación o intervención.

El resguardo de depósito, como justificante del depósito del bien y del servicio solicitado o contratado, había sido objeto de regulación estatal de carácter sectorial para los servicios de reparación de aparatos de uso doméstico, los talleres de reparación de automóviles y los servicios de limpieza y teñido de artículos textiles, sintéticos y de piel. Su aplicación en dichos sectores ha demostrado la relevancia del resguardo de depósito para la efectiva protección de los consumidores y usuarios, previniendo situaciones de inferioridad o indefensión y facilitando la defensa de sus legítimos intereses económicos.

En base a este planteamiento, el presente Decreto pretende regular los resguardos de depósito como documentos informativos y justificativos de la entrega del bien y de las operaciones realizadas.

En la tramitación del procedimiento llevado a cabo para la aprobación del presente Decreto se ha dado audiencia al Consejo Castellano y Leonés de Consumidores y Usuarios y a los sectores afectados, habiendo emitido su informe preceptivo la Asesoría Jurídica de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo.

Este Decreto se dicta en el marco de las competencias de desarrollo normativo que la Comunidad de Castilla y León tiene atribuidas en materia de defensa de los consumidores y usuarios en el Estatuto de Autonomía de Castilla y León, reformado por Ley Orgánica 11/1994, de 24 de marzo, y Ley Orgánica 4/1999, de 8 de enero.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, oído el Consejo de Estado, y previa deliberación de la Junta de Castilla y León en su reunión del día 25 de enero de 2001

DISPONGO:

Artículo 1.º- Las empresas a quienes los consumidores y usuarios entreguen o depositen bienes u objetos para que realicen, bien por sí, bien a través de un tercero, una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención sobre los mismos entregarán al consumidor o usuario en el momento de su recepción un resguardo de depósito.

Artículo 2.º- El resguardo será redactado al menos en castellano y contendrá como mínimo los siguientes datos:

- a) Número de orden del resguardo.
- b) Nombre y apellidos, o denominación social, domicilio, número de identificación fiscal y teléfono de la empresa receptora del bien entregado por el consumidor.
- c) Nombre y apellidos del consumidor o usuario y su domicilio.
- d) Identificación y descripción del bien que se entrega o deposita para la prestación del servicio contratado.

Cualquier circunstancia que presente el bien y pueda afectar al resultado de la prestación o intervención solicitada deberá ser expresada claramente al describir el bien, como causa de posible declinación de responsabilidad.

El consumidor o usuario podrá pactar de mutuo acuerdo con la empresa receptora a efectos de indemnización para los supuestos de pérdida, extravío o deterioro una valoración o tasación del bien que se entrega o deposita, la cual se consignará en el resguardo.

- e) Descripción del servicio solicitado o contratado.

Cuando el servicio a prestar consista en una reparación se indicarán las presuntas averías o defectos observados.

- f) Precio del servicio solicitado o contratado y de los gastos suplementarios. El precio del servicio solicitado deberá consignarse siempre que pueda conocerse o determinarse su importe en el momento de la expedición del resguardo.

Cuando se exija la entrega de alguna cantidad a cuenta del importe total del servicio, se indicará en el resguardo dicha circunstancia, así como la cantidad anticipada.

- g) Fecha prevista de devolución del bien, o de entrega del presupuesto solicitado.
- h) En los supuestos de reparaciones o arreglos de bienes de naturaleza duradera, indicación del período de garantía de la reparación y contenido de la misma.
- i) Fecha y firma del titular o empleado de la empresa receptora del bien depositado por el consumidor.

Artículo 3.º– En los resguardos de depósito y en los carteles, anuncios o publicidad alusivos al depósito de bienes queda prohibida la inclusión de cláusulas o condiciones que se opongan a lo establecido en este Decreto y, en general, las contrarias a la buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, que tengan la consideración de abusivas conforme a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Las cláusulas y condiciones generales deberán redactarse en un tamaño de letra no inferior a 1,5 milímetros de altura.

Artículo 4.º– El resguardo estará formado, al menos, por dos ejemplares o copias idénticas, una de las cuales será entregada al consumidor, quedando la otra en poder de la empresa receptora o depositaria del bien. Ésta deberá conservar la copia de los resguardos durante un plazo mínimo de seis meses a contar desde la fecha del resguardo.

Artículo 5.º– La presentación del resguardo será necesaria para la recogida o devolución del bien depositado.

Una vez abonado el precio del servicio o, en su caso, los gastos de confección del presupuesto no aceptado por el consumidor, el resguardo será devuelto nuevamente al consumidor o usuario, haciendo constar en el mismo la fecha de devolución del bien depositado, el importe del servicio o del presupuesto no aceptado y la circunstancia de haber sido pagado.

La empresa, al devolver el bien, podrá exigir al consumidor o usuario su firma y recibí en el ejemplar del resguardo que obre en poder del prestador del servicio.

Cuando el consumidor o usuario extravíe el resguardo será imprescindible para la devolución del bien depositado que acredite su identidad ante el prestador del servicio y consigne su firma y recibí en la copia o ejemplar del resguardo correspondiente a la empresa prestadora del servicio.

Artículo 6.º– En ningún caso podrán cobrarse cantidades superiores a las consignadas en el resguardo, ni éste incluir gastos suplementarios por servicio urgente, recogida o entrega a domicilio, transporte, u otros conceptos que no se anuncien previamente por el prestador del servicio en lugar visible al público.

Artículo 7.º– Los bienes depositados podrán ser retirados por el consumidor o usuario sin recargo ni suplemento de precio durante el plazo máximo de un mes contado desde la fecha prevista en el resguardo para la conclusión del servicio solicitado. No obstante, si la conclusión del servicio no coincidiera con la fecha prevista en el resguardo, o con la prevista, en su caso, en el presupuesto recibido por el consumidor, el cómputo del referido plazo comenzará desde la comunicación fehaciente al consumidor de la conclusión del servicio. Transcurrido dicho plazo podrá cobrarse al consumidor o usuario una cantidad como gastos de conservación, custodia o depósito, siempre que se haya informado de esta circunstancia y de su importe mediante anuncio en lugar visible al público.

Artículo 8.º– El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición, se considerará infracción en materia de protección al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios previstos en el artículo 25 de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, y serán sancionadas con multa de acuerdo con la graduación establecida en el artículo 27 de la misma.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

La entrega de resguardos o justificantes de depósito objeto de normativa específica de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, se regirá por dicha normativa, sin perjuicio de la aplicación supletoria del presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.– Se faculta al Consejero de Industria, Comercio y Turismo para dictar las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el desarrollo de lo establecido en este Decreto.

Segunda.– El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 25 de enero de 2001.

*El Presidente de la Junta
de Castilla y León,*

Fdo.: JUAN JOSÉ LUCAS GIMÉNEZ

*El Consejero de Industria,
Comercio y Turismo,*

Fdo.: JOSÉ JUAN PÉREZ-TABERNEO POBLACIÓN