

DECRETO --/2024, de -- de --, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el régimen de precios y reservas de los servicios turísticos.

I

El Estatuto de Autonomía de Aragón, reformado por la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril («Boletín Oficial del Estado» núm. 97 y «Boletín Oficial de Aragón» núm. 47, de 23 de abril de 2007), en su artículo 71, regla 51.^a, atribuye a la Comunidad Autónoma de Aragón la competencia exclusiva en materia de turismo, que comprende la ordenación y promoción del sector, su fomento, la regulación y la clasificación de las empresas y establecimientos turísticos. Asimismo, han de ser tenidas en consideración las reglas 24.^a, promoción de la competencia; 26.^a, consumo; y 32.^a, planificación de la actividad económica y fomento del desarrollo económico de la Comunidad Autónoma; del citado precepto estatutario.

En el ámbito de la competencia exclusiva en materia de turismo y en el ejercicio de la potestad legislativa, se procedió a la aprobación del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, mediante Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón («Boletín Oficial de Aragón» número 149, de 3 de agosto de 2016).

El artículo 1 del Decreto 56/2024, de 3 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Medio Ambiente y Turismo («Boletín Oficial de Aragón» núm. 72, de 12 de abril de 2024), dispone que, conforme a la atribución de competencias en materia de turismo previstas en el Estatuto de Autonomía de Aragón, corresponde al Departamento de Medio Ambiente y Turismo la modernización y sostenibilidad del sector turístico sobre la base de una adecuada ordenación territorial, lo que se desarrolla fundamentalmente a través de una serie de actuaciones, entre las que se encuentra la ordenación de la actividad turística en Aragón, en relación a las empresas y establecimientos turísticos de la Comunidad Autónoma, incluyendo la promoción y gestión de las Hospederías de Aragón. Concretamente, el artículo 20 del precitado Decreto detalla que corresponde a la Dirección General de Turismo y Hostelería la planificación y ordenación territorial de los recursos turísticos de la Comunidad Autónoma.

El artículo 32.1 del mencionado texto refundido establece que «los precios de los servicios turísticos serán libres, y deberán ser expresados en sus cuantías máximas y con inclusión de toda carga, tributo o gravamen, así como de los descuentos aplicables en su caso y de los eventuales suplementos o incrementos». Por su parte, el apartado 2 del mismo artículo señala que «los

precios de los servicios turísticos deberán ser comunicados o exhibidos al público en lugar visible y de modo legible en el propio establecimiento y en su publicidad o, en su caso, en la del servicio turístico ofertado». Mientras que el apartado 3 prescribe que «se establecerá reglamentariamente el régimen de reservas de plazas en los alojamientos turísticos».

Desde el punto de vista del desarrollo reglamentario, mediante Decreto 193/1994, de 20 de septiembre, de la Diputación General de Aragón («Boletín Oficial de Aragón» núm. 117, de 30 de septiembre de 1994), se reguló el régimen de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico.

En este mismo sentido, los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados se encuentran regulados en el Libro Cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre («Boletín Oficial del Estado» núm. 287, de 30 de noviembre de 2007). Por su parte, los servicios propios de la actividad de agencia de viajes que no pueden ser considerados viajes combinados, también conocidos como servicios sueltos, se encuentran desarrollados en el Capítulo IV del Reglamento de Agencias de Viaje, aprobado mediante Decreto 51/1998, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón («Boletín Oficial de Aragón» núm. 28, de 6 de marzo de 1998).

Las disposiciones reglamentarias relativas a la materia de precios en restaurantes, cafeterías y bares se encuentran recogidas en el Capítulo III del Decreto 81/1999, de 8 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se establecen normas sobre ordenación de bares, restaurantes y cafeterías y establecimientos con música, espectáculo y baile («Boletín Oficial de Aragón» núm. 84, de 5 de julio de 1999). No existen disposiciones específicas acerca de las reservas, anticipos y cancelaciones en este tipo de establecimientos de restauración.

Los artículos 13 y 15 del Reglamento de las empresas de Turismo Activo, aprobado mediante Decreto 39/2021, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón («Boletín Oficial de Aragón» núm. 56, de 15 de marzo de 2021), recogen las correspondientes previsiones en materia de precios, sin que existan disposiciones específicas acerca de las reservas, anticipos y cancelaciones aplicables a este tipo de empresas.

El Capítulo IV del Reglamento de Guías de turismo, aprobado mediante Decreto 21/2015, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Guías de turismo («Boletín Oficial de Aragón» núm. 43, de 4 de marzo de 2015), recoge unas escasas previsiones en materia de precios, sin que existan disposiciones específicas acerca de las reservas, anticipos o cancelaciones en relación con los servicios que prestan estos profesionales turísticos.

II

De todo lo anterior se desprende que las previsiones reglamentarias en materia de precios y reservas de los servicios turísticos se encuentran recogidas en un amplio elenco de normas, lo que provoca un efecto de dispersión e inseguridad jurídica, normas aprobadas, en su mayor parte, con anterioridad a la entrada en vigor del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón.

El objetivo central de este decreto es otorgar uniformidad a las previsiones en materia de precios, reservas y servicios turísticos complementarios, de forma que se mantenga su coherencia independientemente de que sean aplicables a un tipo u otro de empresas turísticas, con las mínimas salvedades inherentes a las especificidades que se puedan corresponder con el desarrollo de sus propias actividades.

Además, la sociedad del conocimiento y la plena implantación de las tecnologías digitales de la comunicación obligan a abordar cambios tecnológicos y operativos que afectan a esta materia, aspectos que no pudieron ser previstos en normas aprobadas en algunos casos hace varias décadas.

La aprobación en 2016 del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón obliga a la adaptación de los reglamentos de desarrollo a los contenidos del mismo, por lo que parece oportuno proceder a la modificación de las previsiones reglamentarias en materia de precios, reservas y servicios complementarios contenidas en normas aprobadas antes de la entrada en vigor del mencionado texto legal. Algunas previsiones contenidas en estas normas reglamentarias han quedado desplazadas a raíz de la aprobación del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón y, por razones de seguridad jurídica, conviene su depuración del ordenamiento turístico.

Los principales objetivos de este decreto son, pues, la plena adaptación al contenido del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón de las normas relativas a la materia de precios, reservas y servicios complementarios en empresas turísticas y la solución a los desafíos que comporta la nueva sociedad del conocimiento y las tecnologías digitales de la comunicación.

III

Mediante Orden de 1 de septiembre de 2023, del Consejero de Medio Ambiente y Turismo, se acordó el inicio del procedimiento de elaboración de un

proyecto de disposición general relativo al régimen de precios y reservas de los servicios turísticos. En la misma orden se acordó abrir un periodo de consulta pública para recabar la opinión de las personas y organizaciones que puedan verse afectadas por la futura norma, por un periodo de treinta días naturales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 43 del texto refundido de la Ley del Presidente o Presidenta y del Gobierno de Aragón, aprobado mediante Decreto Legislativo 1/2022, de 6 de abril, del Gobierno de Aragón («Boletín Oficial de Aragón» núm. 75, de 20 de abril de 2022). A su vez, se encomienda a la Dirección General de Turismo y Hostelería la elaboración y tramitación del correspondiente borrador de disposición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 44 del texto refundido de la Ley del Presidente o Presidenta y del Gobierno de Aragón.

De acuerdo con la solicitud efectuada por la Dirección General de Turismo y Hostelería del Departamento de Medio Ambiente y Turismo, se publicó en el portal <https://gobiernoabierto.aragon.es> y se mantuvo abierta a la participación ciudadana entre el 12 de septiembre y 11 de octubre de 2023, la preceptiva consulta pública contemplada en el artículo 43 del texto refundido de la Ley del Presidente o Presidenta y del Gobierno de Aragón, sin haber recibido ninguna aportación a través de este trámite.

Por su parte, el artículo 62.3 del Estatuto de Autonomía de Aragón, en relación con el artículo 53.1, prevé que «la Administración Pública aragonesa ajustará su actividad a los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos». Para la elaboración de este decreto han sido tenidos en cuenta los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, que incluye la claridad de la norma, transparencia y eficiencia, tal como se exige en el artículo 3.2.c) de la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón («Boletín Oficial de Aragón» número 140, de 2 de julio de 2021), y en el 39 del texto refundido de la Ley del Presidente o Presidenta y del Gobierno de Aragón.

En cuanto a los principios de necesidad y eficacia, el cumplimiento de los requisitos y obligaciones que impone este decreto encuentra su amparo en razones imperiosas de interés general como son la protección de los derechos, la seguridad y la salud de los consumidores, así como las exigencias de la buena fe en las transacciones comerciales, todo ello al amparo de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado («Boletín Oficial del Estado» número 295, de 10 de diciembre de 2013), en relación con lo establecido en el artículo 3.11 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio («Boletín Oficial del Estado» número 283, de 24 de noviembre de 2009).

Además, ha de ser tenido en cuenta que el artículo 4.h) del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón establece que constituye un principio de la política turística de la Comunidad Autónoma «garantizar el ejercicio por los turistas de sus derechos, así como el cumplimiento de sus deberes». A su vez, el artículo 21.e) del citado texto refundido señala como un derecho de los turistas «obtener cuantos documentos acrediten los términos de la contratación de los servicios y, en cualquier caso, las facturas o justificantes de pago» y el artículo 22.c) contempla como deber de los turistas «efectuar el pago de los servicios prestados en el momento de la presentación de la factura o, en su caso, en el tiempo y lugar convenido, sin que el hecho de presentar una reclamación o queja exima del citado pago». Por su parte, el artículo 24, en su letras d), e) y g) establece, respectivamente, como deberes de los empresarios turísticos los siguientes: «informar con la debida antelación, objetividad, veracidad y accesibilidad a los turistas sobre el precio y los demás extremos relativos a los servicios ofertados, conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable al libre acceso y prestación de los servicios y los reglamentos de desarrollo de esta ley», «exhibir los precios de los servicios ofertados en lugar visible y de modo legible, junto con el distintivo correspondiente a la clasificación del establecimiento» y «facturar detalladamente los servicios de acuerdo con los precios ofertados o pactados». El cumplimiento de estos principios, derechos y deberes informa el contenido de este decreto.

En relación con el principio de proporcionalidad, el cumplimiento de los requisitos y obligaciones que este decreto plantea encuentra su precedente en el hasta ahora vigente Decreto 193/1994, de 20 de septiembre, de la Diputación General de Aragón, sobre régimen de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico, suponiendo la sustitución del mismo una natural evolución coherente con las nuevas necesidades derivadas de la implantación de la nueva sociedad del conocimiento y las tecnologías digitales de la comunicación.

Conforme a los principios de seguridad jurídica y jerarquía normativa, este decreto se inserta en el ordenamiento jurídico como reglamento de carácter ejecutivo en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 32.3 del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón. Asimismo, mediante la correspondiente disposición se procede a la oportuna derogación normativa.

En cuanto a la salvaguarda del principio de transparencia, los distintos documentos relativos a la elaboración del proyecto de decreto han sido publicados en el Portal de la Transparencia del Gobierno de Aragón. Asimismo, con carácter previo a la aprobación de este decreto, se ha procedido a realizar un trámite de consulta previa y se han desarrollado los trámites de audiencia e información pública.

Finalmente, y en cuanto al principio de eficiencia y la evitación de cargas administrativas innecesarias o accesorias, no es necesaria la comunicación previa de precios a la Administración, tan solo la lógica información a los clientes relativa a este aspecto, así como respecto de las condiciones del régimen de reservas, desistimiento y anulaciones.

IV

El decreto se estructura en cuarenta y seis artículos, distribuidos en cinco capítulos, una disposición adicional, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El Capítulo I del decreto se ocupa del objeto del mismo y su ámbito de aplicación. El Capítulo II, relativo al régimen de precios, se estructura en seis secciones, dedicadas, respectivamente, a disposiciones comunes, régimen de precios en establecimientos de alojamiento turístico, régimen de precios en establecimientos de restauración, régimen de precios en los servicios sueltos organizados por las agencias de viajes, régimen de precios en actividades de turismo activo y régimen de precios de los servicios de información y asistencia prestados por guías de turismo. El Capítulo III, referido al régimen de reservas, desistimiento y anulaciones, se estructura en cinco secciones relativas, respectivamente, al régimen de reservas y anulaciones en establecimientos de alojamiento turístico, régimen de reservas y anulaciones en establecimientos de restauración, régimen de desistimiento e imposibilidad en la prestación de los servicios sueltos ofrecidos por las agencias de viajes, régimen de reservas y anulaciones en actividades de turismo activo, y régimen de reservas y anulaciones de los servicios de información y asistencia prestados por guías de turismo. El Capítulo IV, que regula la facturación, se estructura en seis secciones, dedicadas, respectivamente, a disposiciones comunes, facturación en establecimientos de alojamiento turístico, facturación en establecimientos de restauración, documentación y facturación de los servicios sueltos ofrecidos por las agencias de viajes, facturación en actividades de turismo activo, y facturación en actividades de información y asistencia prestadas por guías de turismo. Finalmente, el Capítulo V contiene disposiciones relativas al procedimiento sancionador.

Este decreto ha sido consultado con las organizaciones y asociaciones más representativas afectadas, sometido a los trámites de audiencia e información pública, remitido a los distintos departamentos del Gobierno de Aragón, informado favorablemente por la Secretaría General Técnica del Departamento de Medio Ambiente y Turismo, así como por el Consejo del

Turismo de Aragón, de conformidad/oído con el informe preceptivo de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Medio Ambiente y Turismo, de acuerdo/oído con el dictamen del Consejo Consultivo de Aragón, y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión de -- de -- de 2024,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto.*

El objeto de este Decreto es la regulación del régimen de precios y reservas de los servicios turísticos.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Las disposiciones de este Decreto serán de aplicación a los servicios turísticos proporcionados por las empresas de alojamiento turístico, restauración, agencias de viajes, turismo activo y guías de turismo.

2. Quedan excluidas de la aplicación de este Decreto la organización y venta de viajes combinados y servicios de viaje vinculados por parte de las agencias de viajes, a los que se aplicará lo dispuesto en el Libro Cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, o norma que lo sustituya.

3. Queda excluido del ámbito de aplicación de este Decreto el régimen de precios y reservas de los complejos turísticos, con la excepción de los balnearios.

CAPÍTULO II

Régimen de precios

SECCIÓN 1.ª DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 3. *Precios.*

Los precios de los servicios turísticos serán libres, y deberán ser expresados en sus cuantías máximas y con inclusión de toda carga, tributo o gravamen, así como de los descuentos aplicables en su caso y de los eventuales suplementos o incrementos.

Artículo 4. *Publicidad.*

Los precios de los servicios turísticos deberán ser comunicados o exhibidos al público en lugar visible y de modo legible en el propio establecimiento y en su publicidad o, en su caso, en la del servicio turístico ofertado.

SECCIÓN 2.^a RÉGIMEN DE PRECIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Artículo 5. *Servicios comunes incluidos en el precio.*

1. En los establecimientos de alojamiento turístico se entenderá que el hospedaje comprende el uso y goce pacífico de la unidad de alojamiento y de los servicios comunes a todo el establecimiento, no pudiendo percibirse ningún suplemento de precio por la utilización de estos últimos.

2. Tendrán la consideración de servicios comunes, comprendidos en el precio del alojamiento, los siguientes:

a) Agua fría y caliente permanente, adecuada a la capacidad del alojamiento.

b) Energía eléctrica y/o, en su caso, gas u otras fuentes de energía, con la finalidad exclusiva de asegurar el confort de los clientes en las unidades de alojamiento.

c) Recogida de basura.

d) Limpieza de las zonas comunes.

e) Limpieza de las unidades de alojamiento, con la excepción de lo dispuesto en el caso de los apartamentos turísticos, casas rurales de uso no compartido y viviendas de uso turístico.

f) Lencería.

g) Cunas para niños menores de tres años, en caso de disponer el establecimiento de este servicio.

h) Las piscinas que no formen parte de las instalaciones de un *spa*, centro termal o de talasoterapia.

i) Los aparcamientos exteriores de vehículos, siempre que en ellos no se efectúe un depósito de los vehículos ni dispongan de un servicio específico de vigilancia provisto por el establecimiento.

j) Depósito de equipajes, siempre que el establecimiento, atendiendo a su clasificación y categoría, deba disponer de este servicio.

k) Custodia de dinero y objetos de valor en caja fuerte general, contra recibo, cuando el establecimiento, atendiendo a su clasificación y categoría, deba disponer de este servicio.

l) Utilización de servicios higiénicos y, en su caso, lavaderos y vertederos en zonas comunes.

m) Utilización de la cocina y los electrodomésticos de que dispongan los hoteles-apartamento, albergues, apartamentos turísticos, casas rurales de uso no compartido y viviendas de uso turístico.

n) Cualquier otro servicio mínimo obligatorio que sea exigible a un establecimiento conforme a su categoría y clasificación.

Artículo 6. *Servicios complementarios.*

Los establecimientos de alojamiento turístico podrán ofrecer a los clientes cuantos servicios y actividades complementarias estimen oportunos y cumplan con la correspondiente normativa sectorial de aplicación, informándoles debidamente sobre dicha oferta. Cuando los servicios mencionados, que serán de carácter opcional para los usuarios, se presten bajo precio, deberá informarse adecuadamente sobre las condiciones de uso y las tarifas establecidas.

Artículo 7. *Información de precios previa a la admisión.*

El cliente deberá ser informado antes de su admisión de los precios que corresponden a los servicios que ha solicitado inicialmente mediante la entrega de un documento, en soporte físico o digital, en el que se hará constar: nombre, lugar y categoría del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento, precio del mismo y fechas de entrada y salida. No será necesario proceder a la entrega de dicho documento cuando el cliente haya contratado la unidad de alojamiento a través de una empresa de intermediación.

Artículo 8. Inicio y fin de la prestación de los servicios de alojamiento.

1. El disfrute del alojamiento y de otros servicios durará el plazo convenido entre el establecimiento y el cliente o su representante. Este plazo es modificable de mutuo acuerdo entre las partes.

2. El precio de las unidades de alojamiento se contará por días o, en su caso, periodos inferiores pactados.

3. El horario de comienzo y final del periodo de hospedaje será fijado por parte de los titulares de los establecimientos con carácter previo a la estancia y debidamente publicitado para el adecuado conocimiento de los clientes. Este horario es modificable de mutuo acuerdo entre las partes. Si el cliente no abandona la unidad de alojamiento al finalizar el horario del periodo de hospedaje contratado, se entenderá que alarga su estancia al menos un día más.

SECCIÓN 3.^a RÉGIMEN DE PRECIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

Artículo 9. Precios en establecimientos de restauración.

1. Las empresas de restauración deberán confeccionar unas relaciones en las que se consignará, de forma clara y por separado, el precio de cada servicio. En el caso de los restaurantes y cafeterías, las relaciones de precios y servicios deberán figurar en lugar visible y de modo legible tanto en el exterior como en el interior del establecimiento, bastando con que dicha información se encuentre adecuadamente exhibida en el interior de los bares.

2. Los menús y platos combinados del día que puedan ofrecer, respectivamente, los restaurantes y cafeterías incluirán bajo un precio único todas las comidas y bebidas de que consten. El cliente que los solicite estará obligado a pagar el precio global establecido, aunque renunciara a consumir alguno de sus componentes.

3. Cuando los precios se cobren a razón de peso por ración o peso por unidad, deberá constar claramente el precio de dichos conceptos. No se podrán fijar precios en función de la cotización del mercado de los productos o de cualquier otra variable que dificulte el conocimiento exacto del importe final.

4. En caso de existir diferencias en función del espacio físico del establecimiento donde se consuma el servicio solicitado, deberá reflejarse esta circunstancia en la publicidad de los precios.

SECCIÓN 4.ª RÉGIMEN DE PRECIOS EN LOS SERVICIOS SUELTOS OFRECIDOS POR LAS AGENCIAS DE VIAJES

Artículo 10. *Precios y depósito.*

1. En los contratos de servicios sueltos, las agencias de viajes deberán informar previamente, de forma clara y detallada, del coste de los servicios a prestar, de los posibles gastos de gestión y del calendario de pagos aplicable. En el caso de formalizarse un pago a cuenta, las agencias de viajes deberán entregar recibo o justificante en el que consten las cantidades recibidas y sus conceptos. También deberán informar por escrito de las cláusulas de anulación aplicables en caso de desistimiento.

2. En la prestación de servicios sueltos, las agencias de viajes no podrán percibir de sus clientes más que el precio que corresponda a los mismos, al que se podrá añadir un recargo por gastos de gestión derivados de la operación.

SECCIÓN 5.ª RÉGIMEN DE PRECIOS EN ACTIVIDADES DE TURISMO ACTIVO

Artículo 11. *Precios en actividades de turismo activo.*

El cliente deberá ser informado antes de la realización de la actividad de turismo activo de los precios que corresponden a los servicios que ha solicitado inicialmente mediante la entrega de un documento, en soporte físico o digital, en el que se harán constar, junto con otros aspectos exigidos por la normativa de aplicación, los siguientes datos: nombre de la empresa de turismo activo, identificación de las actividades de turismo activo a realizar, precio correspondiente a dichos servicios, así como fechas y horario de celebración de las actividades.

SECCIÓN 6.ª RÉGIMEN DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA PRESTADOS POR GUÍAS DE TURISMO

Artículo 12. *Precios de los servicios de información y asistencia prestados por guías de turismo.*

Los guías de turismo deberán informar, antes de la contratación del servicio, del precio que será aplicado y del detalle de los conceptos que integran el programa del servicio de información y asistencia ofrecido.

CAPÍTULO III

Régimen de reservas, desistimiento y anulaciones

SECCIÓN 1.^a RÉGIMEN DE RESERVAS Y ANULACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Artículo 13. *Reservas de unidades de alojamiento.*

1. Las reservas de unidades de alojamiento deberán ser formalizadas por parte del titular del establecimiento mediante la emisión de un documento, en soporte físico o digital, que deberá ser remitido al cliente y que deberá contener, al menos, los siguientes datos:

Fecha de formalización de la reserva.

Nombre del titular de la reserva.

Número de beneficiarios de la reserva.

Fechas de entrada y salida del alojamiento.

Horario de comienzo y final de la jornada de hospedaje.

Características del alojamiento reservado.

Precio total de la estancia.

Importe, en su caso, del anticipo, formas y fecha límite de su ingreso.

Información sobre una posible anulación de la reserva y las consecuencias de dicha anulación.

Condiciones particulares de uso de los servicios reservados, si las hubiera.

2. Cuando los clientes hayan obtenido confirmación de la reserva de unidades de alojamiento determinadas, con las especificaciones del número o ubicación, los titulares de los establecimientos tienen que ponerlas a disposición de éstos en la fecha convenida. Si la reserva se efectuara por unidades de alojamiento indeterminadas, tendrán que ponerse a disposición de los clientes aquellas que reúnan las características convenidas.

Artículo 14. Mantenimiento del precio pactado en las reservas.

Cuando el cliente tenga confirmada la reserva atendiendo a lo dispuesto en el artículo anterior, la titularidad del establecimiento deberá respetar el precio acordado, sin que en ningún caso pueda incrementarlo.

Artículo 15. Señal en concepto de reserva.

1. Los titulares de los establecimientos de alojamiento turístico podrán exigir en concepto de señal a los clientes que efectúen una reserva un adelanto de parte del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

2. El adelanto del precio a que se refiere el párrafo anterior será, a falta de acuerdo en contrario, como máximo y por cada unidad de alojamiento el cuarenta por ciento del precio total de la estancia.

3. La anulación de la reserva por parte de los clientes o la no presentación de los mismos en el plazo previsto podrá estar sujeta a las cláusulas indemnizatorias que al respecto sean pactadas por las partes, siempre que las mismas sean plenamente transparentes y no abusivas.

Artículo 16. Renuncia a la estancia.

Cuando el cliente de un establecimiento abandone la unidad de alojamiento antes de la fecha hasta la cual tenía reserva, el titular del mismo podrá exigir, como máximo, el equivalente al veinticinco por ciento del precio total de los servicios de alojamiento que queden por utilizar.

Artículo 17. Mantenimiento de la reserva.

Cuando el establecimiento haya confirmado la reserva, estará obligado a mantenerla hasta las veinte horas del día señalado, salvo pacto en contra.

Artículo 18. Cesión de la reserva.

1. El beneficiario de una reserva formalizada en un alojamiento turístico podrá cederla gratuitamente, bajo las mismas condiciones en que se efectuó dicha reserva.

2. La cesión deberá ser comunicada, por cualquier medio del que quede constancia, a la dirección del establecimiento con una antelación mínima de

veinticuatro horas a la fecha prevista para la ocupación de la unidad de alojamiento.

3. La persona cedente de la reserva y la cesionaria responderán solidariamente ante el establecimiento del pago del precio establecido.

Artículo 19. *Sobrecontratación.*

1. Los titulares de los establecimientos de alojamiento turístico no podrán contratar mayor número de plazas de las que puedan atender.

2. Cuando un establecimiento incurra en sobrecontratación, sin perjuicio de la responsabilidad frente a la Administración turística, estará obligado en cualquier caso a:

a) Proporcionar alojamiento a las personas usuarias afectadas en otro establecimiento de la zona de igual o superior categoría y en las mismas o mejores condiciones de las pactadas.

b) Abonar los gastos de desplazamiento hasta el nuevo establecimiento en el que se alojen y la posible diferencia de precio respecto del nuevo, así como de cualquier otro gasto que se pudiese originar derivado del traslado.

c) Abonar una indemnización consistente en el quince por ciento del precio total de la estancia.

3. Todos los gastos e indemnizaciones serán a cargo de quien haya sobrecontratado, sin perjuicio de que este, en su caso, pueda repercutirlos a la empresa causante de la sobrecontratación.

4. Si el coste total del nuevo alojamiento fuese inferior al del sobrecontratado, el establecimiento devolverá la diferencia a la persona usuaria.

SECCIÓN 2.^a RÉGIMEN DE RESERVAS Y ANULACIONES EN ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

Artículo 20. *Reservas en establecimientos de restauración.*

Las reservas en establecimientos de restauración deberán ser formalizadas por parte del titular del establecimiento mediante la emisión de un documento, en soporte físico o digital, que deberá ser remitido al cliente y que deberá contener, al menos, los siguientes datos:

Fecha de formalización de la reserva.

Nombre del titular de la reserva.

Número de beneficiarios de la reserva.

Fechas y horario del evento.

En el caso de que se haya pactado un precio cerrado, precio total del evento, desglosado por persona y concepto.

Importe, en su caso, del anticipo, formas y fecha límite de su ingreso.

Información sobre la posible anulación de una reserva y las consecuencias de dicha anulación.

Condiciones particulares de uso de los servicios reservados, si las hubiera.

Artículo 21. Mantenimiento del precio pactado en las reservas.

Cuando el cliente tenga confirmada la reserva atendiendo a lo dispuesto en el artículo anterior, la titularidad del establecimiento deberá respetar el precio acordado, sin que en ningún caso pueda incrementarlo.

Artículo 22. Señal en concepto de reserva.

1. Los titulares de los establecimientos de restauración podrán exigir en concepto de señal a los clientes que efectúen una reserva un adelanto de parte del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

2. La anulación de la reserva por parte de los clientes o la no presentación de los mismos en el plazo previsto podrá estar sujeta a las cláusulas indemnizatorias que al respecto sean pactadas por las partes, siempre que las mismas sean plenamente transparentes y no abusivas.

3. Cuando excepcionalmente, por causas de fuerza mayor, el titular del establecimiento de restauración se vea obligado a la cancelación de una reserva, deberá proceder al reintegro de la señal que se hubiese desembolsado por parte del titular de la misma y al pago de la correspondiente penalización si así se hubiese previsto en el documento de reserva formalizado.

Artículo 23. Cesión de la reserva.

1. El beneficiario de una reserva formalizada en un establecimiento de restauración podrá cederla gratuitamente, bajo las mismas condiciones en que se efectuó dicha reserva.

2. La cesión deberá ser comunicada, por cualquier medio del que quede constancia, a la dirección del establecimiento con una antelación mínima de veinticuatro horas a la fecha prevista para la celebración del evento.

3. La persona cedente de la reserva y la cesionaria responderán solidariamente ante el establecimiento del pago del precio establecido.

SECCIÓN 3.^a RÉGIMEN DE DESISTIMIENTO E IMPOSIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SUELTOS OFRECIDOS POR LAS AGENCIAS DE VIAJES

Artículo 24. *Desistimiento.*

1. El cliente podrá desistir en todo momento de la realización de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades abonadas tanto si se trata del precio total como de cualquier pago a cuenta, pero deberá abonar a la agencia los gastos de gestión y los de anulación, si los hubiere, debidamente justificados.

2. En el caso de los servicios de viaje que carezcan del resto de las condiciones necesarias para ser calificados como viajes combinados y en las excursiones de un día, la agencia de viajes podrá exigir además el pago de una penalización que haya sido previamente pactada por las partes, siempre que la misma sea plenamente transparente y no abusiva. De no presentarse el cliente a la hora prevista para la salida, se aplicarán las cláusulas pactadas al respecto por las partes.

Artículo 25. *Imposibilidad en la prestación de los servicios organizados por las agencias de viajes.*

1. Las agencias de viajes están obligadas a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados organizados por las mismas con las condiciones y características estipuladas.

2. Solo eximirá de esta obligación la fuerza mayor o la causa suficiente. Se considerará causa suficiente los supuestos en que las agencias, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, no puedan facilitar los servicios

contratados organizados por las mismas por razones que no les sean imputables.

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

4. Si la causa suficiente o la fuerza mayor se producen antes del inicio del viaje, impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso total de lo abonado, salvo los posibles gastos que, bajo esta condición, se hubiesen pactado.

5. Si tales causas sobrevienen después de iniciado el viaje, la agencia vendrá obligada a proporcionar a su cliente, en todo caso, el regreso al punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente correspondan.

SECCIÓN 4.^a RÉGIMEN DE RESERVAS Y ANULACIONES EN ACTIVIDADES DE TURISMO ACTIVO

Artículo 26. Reservas en actividades de turismo activo.

Las reservas en actividades de turismo activo deberán ser formalizadas por parte de la correspondiente empresa mediante la emisión de un documento, en soporte físico o digital, que deberá ser remitido al cliente y que deberá contener, al menos, los siguientes datos:

Fecha de formalización de la reserva.

Nombre del titular de la reserva.

Número de beneficiarios de la reserva.

Fechas y horario previsto para la celebración de la actividad.

Importe, en su caso, del anticipo, formas y fecha límite de su ingreso.

Información sobre la posible anulación de una reserva y las consecuencias de dicha anulación.

Condiciones especiales exigidas para la práctica de determinadas actividades, si las hubiera.

Artículo 27. Mantenimiento del precio pactado en las reservas.

Cuando el cliente tenga confirmada la reserva atendiendo a lo dispuesto en el artículo anterior, la empresa de turismo activo deberá respetar el precio acordado, sin que en ningún caso pueda incrementarlo.

Artículo 28. Señal en concepto de reserva.

1. Las empresas de turismo activo podrán exigir en concepto de señal a los clientes que efectúen una reserva un adelanto de parte del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

2. La anulación de la reserva por parte de los clientes o la no presentación de los mismos en el plazo previsto podrá estar sujeta a las cláusulas indemnizatorias que al respecto sean pactadas por las partes, siempre que las mismas sean plenamente transparentes y no abusivas.

3. Cuando excepcionalmente, por causas de fuerza mayor, la empresa de turismo activo se vea obligada a la cancelación de una reserva, deberá proceder al reintegro de la señal que se hubiese desembolsado por parte del titular de la misma y al pago de la correspondiente penalización si así se hubiese previsto en el documento de reserva formalizado.

Artículo 29. Cesión de la reserva.

1. El beneficiario de una reserva formalizada por parte de una empresa de turismo activo podrá cederla gratuitamente, bajo las mismas condiciones en que se efectuó dicha reserva, siempre que todos los participantes previstos reúnan las condiciones de edad, estado físico y salud que sean requeridas para realizar la actividad de turismo activo.

2. La cesión deberá ser comunicada, por cualquier medio del que quede constancia, a la empresa de turismo activo con una antelación mínima de setenta y dos horas a la fecha prevista para la celebración de la actividad.

3. La persona cedente de la reserva y la cesionaria responderán solidariamente ante la empresa de turismo activo del pago del precio establecido.

**SECCIÓN 5.ª RÉGIMEN DE RESERVAS Y ANULACIONES DE LOS
SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA PRESTADOS POR GUÍAS
DE TURISMO**

Artículo 30. Reservas de los servicios de información y asistencia prestados por guías de turismo.

Las reservas de los servicios de información y asistencia prestados por guías de turismo deberán ser formalizadas mediante la emisión de un documento, en soporte físico o digital, que deberá ser remitido al cliente y que deberá contener, al menos, los siguientes datos:

Fecha de formalización de la reserva.

Nombre del titular de la reserva.

Número de beneficiarios de la reserva.

Fechas y horario previsto para la celebración de la actividad.

Importe, en su caso, del anticipo, formas y fecha límite de su ingreso.

Información sobre la posible anulación de una reserva y las consecuencias de dicha anulación.

Condiciones especiales exigidas para la práctica de determinadas visitas, si las hubiera.

Artículo 31. Mantenimiento del precio pactado en las reservas.

Cuando el cliente tenga confirmada la reserva atendiendo a lo dispuesto en el artículo anterior, los guías de turismo deberán respetar el precio acordado, sin que en ningún caso puedan incrementarlo.

Artículo 32. Señal en concepto de reserva.

1. Los guías de turismo podrán exigir en concepto de señal a los clientes que efectúen una reserva un adelanto de parte del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

2. La anulación de la reserva por parte de los clientes o la no presentación de los mismos en el plazo previsto podrá estar sujeta a las cláusulas indemnizatorias que al respecto sean pactadas por las partes, siempre que las mismas sean plenamente transparentes y no abusivas.

3. Cuando excepcionalmente, por causas de fuerza mayor, los guías de turismo se vean obligados a la cancelación de una reserva, deberán proceder al reintegro de la señal que se hubiese desembolsado por parte del titular de la misma y al pago de la correspondiente penalización si así se hubiese previsto en el documento de reserva formalizado.

Artículo 33. *Cesión de la reserva.*

1. El beneficiario de una reserva de los servicios de información y asistencia prestados por guías de turismo podrá cederla gratuitamente, bajo las mismas condiciones en que se efectuó dicha reserva, siempre que todos los participantes previstos reúnan las condiciones que sean requeridas para realizar las visitas o actividades programadas.

2. La cesión deberá ser comunicada, por cualquier medio del que quede constancia, a los guías de turismo con una antelación mínima de setenta y dos horas a la fecha prevista para la celebración de la actividad.

3. La persona cedente de la reserva y la cesionaria responderán solidariamente ante los guías de turismo del pago del precio establecido.

CAPÍTULO IV

Facturación

SECCIÓN 1.ª DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 34. *Requisitos de la factura.*

1. Todas las empresas de servicios y establecimientos turísticos tienen la obligación de entregar al cliente una factura en la que se detallen de manera clara y específica, desglosados por días y conceptos, los diversos servicios prestados.

2. Las facturas deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el ordenamiento jurídico.

Artículo 35. *Medios de pago.*

Los billetes y monedas de euro serán admitidos en todo momento por parte de las empresas y establecimientos turísticos en tanto que medios legales de pago en España. Adicionalmente, mediante acuerdo entre las partes, podrán ser admitidos otros medios de pago, bien sea en soporte físico o digital.

SECCIÓN 2.^a FACTURACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Artículo 36. *Facturación en establecimientos de alojamiento turístico.*

Las facturas emitidas por los establecimientos de alojamiento turístico incluirán los siguientes datos:

Identificación del titular del establecimiento.

Identificación del establecimiento.

Identificación del cliente.

Unidad de alojamiento utilizada.

Número de personas alojadas.

Fecha de entrada y salida, desglosada por días.

Precio del servicio de hospedaje y, en su caso, de los servicios complementarios prestados.

Artículo 37. *Pago de las facturas en establecimientos de alojamiento turístico.*

Los clientes tienen la obligación de satisfacer el precio de los servicios facturados en el tiempo y lugar convenidos. A falta de convenio, se entenderá que el pago deben efectuarlo en el mismo establecimiento y en el momento en que les sea presentada al cobro la factura.

SECCIÓN 3.^a FACTURACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

Artículo 38. *Facturación en establecimientos de restauración.*

1. En las facturas o facturas simplificadas, cuando en este segundo caso sea procedente su emisión por parte de los establecimientos de restauración, figurarán los datos identificativos del establecimiento y la expresión por conceptos de los distintos servicios prestados y el precio desglosado de los mismos. Cuando no sea posible identificar en la propia factura o factura simplificada la identificación de los conceptos y precios de los servicios

prestados, se acompañará a la misma de una nota de pedido que incorpore dicho desglose.

2. Solo se podrán facturar a los clientes aquellos servicios que hayan sido previamente solicitados por el mismo.

3. El cliente vendrá obligado al pago de cuantos servicios solicite, aun cuando renuncie al consumo de cualquiera de ellos.

Artículo 39. *Pago de las facturas en establecimientos restauración.*

Los clientes tienen la obligación de satisfacer el precio de los servicios facturados en el tiempo y lugar convenidos. A falta de convenio, se entenderá que el pago deben efectuarlo en el mismo establecimiento y en el momento en que les sea presentada al cobro la factura.

SECCIÓN 4.^a DOCUMENTACIÓN Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS SUELTOS OFRECIDOS POR LAS AGENCIAS DE VIAJES

Artículo 40. *Documentación y facturación de los servicios sueltos ofrecidos por las agencias de viajes.*

1. En el momento de la perfección del contrato, la agencia de viajes deberá entregar al usuario los títulos, bonos y demás documentos necesarios correspondientes a los servicios contratados, acompañados de una factura en la que se especifique separadamente el precio de cada uno de los servicios y, en su caso, el recargo por gastos de gestión.

2. De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, o norma que lo sustituya, las facturas expedidas por las agencias de viajes cuando actúan como mediadoras en nombre y por cuenta ajena deberán cumplir con lo establecido en su disposición adicional cuarta.

SECCIÓN 5.^a FACTURACIÓN EN ACTIVIDADES DE TURISMO ACTIVO

Artículo 41. *Facturación en actividades de turismo activo.*

Las facturas emitidas por las empresas de turismo activo incluirán los siguientes datos:

Identificación de la empresa de turismo activo.

Identificación del cliente.

Actividades realizadas.

Fecha de realización de las actividades.

Precio desglosado de las actividades.

Artículo 42. Pago de las facturas en actividades de turismo activo.

Los clientes tienen la obligación de satisfacer el precio de los servicios facturados en el tiempo y lugar convenidos. A falta de convenio, se entenderá que el pago deben efectuarlo en el domicilio social o la base de operaciones de la empresa de turismo activo y en el momento en que les sea presentada al cobro la factura.

SECCIÓN 6.^a FACTURACIÓN EN ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA PRESTADAS POR GUÍAS DE TURISMO

Artículo 43. Facturación en actividades de información y asistencia prestadas por guías de turismo.

Las facturas emitidas por los guías de turismo incluirán los siguientes datos:

Identificación del guía.

Identificación del cliente.

Actividades realizadas.

Fecha de realización de las actividades.

Precio desglosado de las actividades.

Artículo 44. Pago de las facturas en actividades de información y asistencia prestadas por guías de turismo.

Los clientes tienen la obligación de satisfacer el precio de los servicios facturados en el tiempo y lugar convenidos. A falta de convenio, se entenderá

que el pago deben efectuarlo al finalizar la visita o actividad programada en el momento en que les sea presentada al cobro la factura.

CAPITULO V

Procedimiento sancionador

Artículo 45. *Infracciones, sanciones y medidas accesorias.*

Las infracciones cometidas contra lo dispuesto en este Decreto darán lugar a las correspondientes sanciones administrativas y, en su caso, a la adopción de medidas accesorias, de conformidad con lo dispuesto en los Capítulos III y IV del Título Sexto del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, aprobado mediante Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón, o norma que lo sustituya.

Artículo 46. *Tramitación de procedimientos sancionadores.*

La tramitación de los procedimientos sancionadores se realizará conforme a lo dispuesto en el Capítulo V del Título VI del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, en el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por Decreto 28/2001, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, y de acuerdo con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, o normas que los sustituyan.

Disposición adicional única. *Referencias de género y lenguaje inclusivo.*

En aplicación de la Ley 7/2018, de 28 de junio, de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en Aragón, toda referencia a personas o colectivos incluida en este decreto hace referencia al género gramatical neutro, incluyendo por tanto la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.

El marco normativo en el que se inscribe este decreto proscribire la discriminación por razón de sexo. En ese contexto, los sustantivos variables o los comunes concordados deben interpretarse en un sentido inclusivo de mujeres y hombres cuando se trate de términos de género gramatical masculino referidos a personas o grupos de personas no identificadas específicamente.

Disposición derogatoria única. *Derogación.*

1. Queda derogado el Decreto 193/1994, de 20 de septiembre, de la Diputación General de Aragón, sobre régimen de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico.

2. Quedan derogadas cualesquiera otras normas de igual o inferior rango en cuanto se opongan a lo establecido en este decreto.

Disposición final primera. *Habilitación de desarrollo.*

Se faculta al consejero o consejera competente en materia de turismo para dictar las normas necesarias para el desarrollo y ejecución de este decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Este decreto entrará a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Zaragoza, -- de --- de 2024.

El Presidente del Gobierno de Aragón,

JORGE ANTONIO AZCÓN NAVARRO

El Consejero de Medio Ambiente y Turismo,

MANUEL BLASCO MARQUÉS