



Inicio de actividad de mediadoras turísticas

1. ¿Qué es una mediadora turística?

Es una figura de empresa turística de mediación, regulada por ahora por el art. 59.2¹ de la [Ley 13/2016, de 28 de julio](#), de Turismo (en adelante LT). Se dedica al asesoramiento, mediación y organización de servicios turísticos para la prestación de servicios turísticos que pueden ser ofertados por cualquiera de las empresas turísticas consideradas como tales por la LT, consistentes en la organización de excursiones, visitas guiadas u otros servicios análogos que no tengan la consideración de viajes combinados.

2. ¿Qué es una empresa turística de mediación?

Aquellas que, reuniendo los requisitos que se determinen reglamentariamente, se dedican profesional y habitualmente al ejercicio de actividades de asesoramiento, mediación y organización de servicios turísticos, con la posibilidad de utilización de medios propios para llevarlas a cabo.

En el caso de que presten todos los servicios por medios propios (sean propietarios del alojamiento, y de las empresas o los medios por los que se prestan los transporte turístico, alquiler de coches y otros servicios turísticos), no estarían realizando una labor de mediación. Si la estarían realizando cuando al menos uno de los servicios no se preste por medios propios.

Actualmente está en vigor el [Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes](#). Se prevé la aprobación de un decreto de empresas turísticas de mediación que desarrolle el Capítulo IV del Título V de LT, aunque aún no hay fecha prevista para su aprobación.

3. ¿Qué es un viaje combinado?

Está definido en el art. 151.1.b)² del [Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios \(TRLUCU\)](#) que los regula. (Ver principalmente el Título II del Libro IV).

¹ 2.- Se entiende por mediadora turística aquella persona física o jurídica que se dedica a la prestación de servicios turísticos que pueden ser ofertados por cualquiera de las empresas turísticas consideradas como tales por esta ley, consistentes en la organización de excursiones, visitas guiadas u otros servicios análogos que no tengan la consideración de viajes combinados.

3.- Reglamentariamente se establecerá su régimen de funcionamiento y de responsabilidad.

² b) "Viaje combinado": la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

1.º son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un único contrato por la totalidad de los servicios, o

2.º con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:

i) son contratados en un único punto de venta y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,

ii) son ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,

iii) son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar,

iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o

v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios con quienes se celebra otro

Tened en cuenta que la norma citada establece muy claramente la forma del contrato de viaje combinado y las informaciones que han de prestarse a las personas viajeras en el Capítulo I del Libro IV (arts. 153 a 156) del [Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios](#).

4. ¿Si no puedo vender viajes combinados, qué servicios puedo vender?

La modificación operada en la TRLCU por el Título III del [Real Decreto Ley 23/2018](#), de 28 de diciembre, incorpora a la normativa española la figura de los servicios de viaje vinculados. Se trata de una combinación de servicios de viaje que da lugar a diferentes contratos con los distintos proveedores a diferencia del viaje combinado que da lugar a un único contrato con la agencia de viajes.

También puedo vender servicios de viaje que no estén combinados, es decir servicios sueltos: billetes de transporte, reservas de alojamiento, reservas de otros servicios turísticos... pero sin que sean para el mismo viaje o vacación, ya que de lo contrario estaríamos combinando o vinculando servicios de viaje y, así, generando viajes combinados o servicios de viaje vinculados.

5. ¿Qué son los servicios de viaje vinculados y dónde se regulan?

Se definen en el art. 151.1.e)³ de TRLCU y se regulan en el Título III del Libro IV del [Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios](#).

6. ¿Cuáles son las principales obligaciones de las mediadoras turísticas?

En lo que se refiere a la LT:

- a) Presentar, antes del inicio de la actividad, la Declaración Responsable de inicio de esa actividad de mediadora turística de acuerdo al [modelo](#) disponible (art. 20 LT).
- b) Cumplir las obligaciones que tiene toda empresa turística, contenidas en la LT.

contrato, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

La combinación de servicios de viaje en la que se combine como máximo uno de los tipos de servicios de viaje a que se refieren los apartados 1.º, 2.º o 3.º de la letra a) con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere su apartado 4.º, no se considerará un viaje combinado si estos servicios turísticos no representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial de la combinación, o si solo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en los mencionados apartados 1.º, 2.º o 3.º

³e) “Servicios de viaje vinculados”: al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje adquiridos con objeto del mismo viaje o vacación, que, sin constituir un viaje combinado, den lugar a la celebración de contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales de servicios de viaje, si un empresario facilita:

1.º con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y el pago separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o

2.º de manera específica, la contratación de al menos un servicio de viaje adicional con otro empresario, siempre que tenga lugar a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Cuando se adquiera como máximo uno de los servicios de viaje a que se refieren los apartados 1.º, 2.º o 3.º de la letra a) y uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere su apartado 4º, no constituirán servicios de viaje vinculados si estos últimos no representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial del viaje o vacación.

- c) Cumplir las obligaciones sobre las fianzas para las agencias de viajes minoristas, establecidas en el Decreto 81/2012, y el seguro de responsabilidad civil, en la cantidad y bloques allí identificados, de acuerdo con la Disposición Transitoria Cuarta de LT⁴
- d) Prestar a las personas viajeras información de manera clara, comprensible y destacada que el viajero no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados y que cada prestador de servicios será el único responsable de la correcta prestación contractual de su servicio y de que el viajero gozará de la protección frente a la insolvencia contemplada en el artículo 167 del [Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios](#). En este [enlace](#) puedes acceder a los formularios de información normalizada que debes entregar a los viajeros.

7. Presentación de la Declaración Responsable de Inicio de la Actividad (DRIA)

Debe presentarse ante la administración turística de Euskadi antes del inicio de la actividad y solo a partir de ese momento puede iniciarse la actividad. El inicio de la actividad sin haber presentado DRIA se considera actividad ilegal y se sanciona con hasta 60.000€ (art. 94.1 y 100.1.b) LT)

La presentación telemática es obligada para los titulares que sean personas jurídicas. Siendo la industria turística una industria tractora en la utilización de los medios telemáticos, es cuando menos deseable la presentación telemática para todos los titulares.

La presentación de DRIAs de forma telemática, hasta la habilitación del procedimiento concreto en nuestro catálogo de procedimientos, se realizará mediante el Registro Electrónico General en la web de la [Sede Electrónica del Gobierno Vasco](#).

Una vez hayamos accedido al Registro General marcaremos como órgano instructor al DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO de la entidad GOBIERNO VASCO y cumplimentaremos la solicitud indicando en el asunto **PRESENTACION DE DECLARACION RESPONSABLE DE INICIO DE LA ACTIVIDAD DE MEDIADORA TURISTICA** y que solicitamos que se tenga por presentada la DRIA; adjuntamos el modelo de DRIA cumplimentado y la documentación a adjuntar; firmamos y enviamos.

Las presentaciones presenciales se realizarán a través de [Zuzenean](#) siguiendo las indicaciones marcadas en el párrafo anterior.

Excepcionalmente, y mientras las OOTT estén atendiendo por cita previa, podrán entregarse en la Dirección de Turismo y Hostelería en la Planta 8ª de Lakua I. Las para las personas que vengan a Lakua a constituir la garantía, de esta manera podrán aprovechar el viaje.

Deberá acompañarse al [modelo de DRIA](#) de mediadora turística cumplimentado la siguiente documentación:

- Uno de los justificantes de registro de la Tesorería Gral del País Vasco recibido al haber constituido la garantía (llamada fianza en art. 6 del Decreto 81/2012)

⁴DISPOSICIÓN TRANSITORIA CUARTA.

Sin perjuicio de un posterior desarrollo reglamentario, las agrupaciones de empresas turísticas que tengan por objeto la comercialización común de ofertas turísticas de las empresas agrupadas, las centrales de reservas y las mediadoras turísticas, y los operadores turísticos regulados en el capítulo IV del título V de la presente ley, que al tiempo de la entrada en vigor de esta ley se encuentren ejerciendo su actividad podrán ejercer la misma con sujeción a lo dispuesto en esta ley para las empresas turísticas de mediación, sin necesidad de presentar declaración responsable. No obstante, en el plazo máximo de un mes deberán comunicar dicho ejercicio a la Administración turística de Euskadi acreditando el cumplimiento, desde la entrada en vigor de esta ley, de lo dispuesto sobre las fianzas para las agencias de viajes minoristas, establecidas en el Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes, y el seguro de responsabilidad civil, en la cantidad y bloques allí identificados.

Estas obligaciones serán exigibles a las entidades que con posterioridad a la entrada en vigor de esta ley presenten la correspondiente declaración responsable.

- Copia del certificado de seguro de caución o del aval.
- Copia de la póliza del seguro de RC
- Copia del recibo de la póliza de seguro de RC
- Caso de tratarse de una persona jurídica, escrituras de constitución de la entidad y poder de representación de la persona firmante.
- Caso de tratarse de una persona física, copia del DNI.

Desde el momento que presentamos la DRIA completa podemos iniciar la actividad.

Una vez presentada la DRIA completa, y de acuerdo con el art. 20.4 y 24 de la LT y con el Decreto 112/2019, de 16 de julio, de Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi, la mediadora turística será inscrita en el Epígrafe 2 (Otras empresas de mediación) de la Sección 3 (empresas turísticas de mediación) el Libro I (Empresas y actividades de alojamiento y mediación) del Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi (REATE) y se comunicará a la persona titular de la actividad dicha inscripción y el número de inscripción asignado.

Recordad que, de acuerdo al art. 24.7 LT es obligación de las personas titulares de la actividad de mediadora turística el publicitar dicho número de inscripción en todo tipo de publicidad que la anuncie, en todo documento o factura que elaboren, en cualquier medio, soporte, sistema, canal de oferta turística o fórmula que tenga establecida o establezca para la contratación de servicios turísticos.

De acuerdo con el art. 21 de LT, presentada la declaración responsable de inicio de la actividad como mediadora turística, debidamente formalizada, la Administración turística de Euskadi comprobará el cumplimiento de los requisitos establecidos en esa LT y normas reglamentarias que resulten de aplicación, notificando a la persona interesada la conformidad o no con lo declarado. En caso de no existir errores ni disconformidades, la persona interesada será notificada de los datos que constan en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi.

8. ¿Dónde se debe depositar las fianzas?

El artículo 61 de la LT establece la obligatoriedad a las empresas turísticas de mediación, de acuerdo con el Capítulo V del Libro IV del [Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios](#), de contar con unas garantías que afiancen su actividad, especialmente en caso de insolvencia

El artículo 6.2 del [Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes](#) establece que las fianzas deben constituirse en la Tesorería General del País Vasco. Su dirección es la siguiente:

Gobierno Vasco
Departamento de Hacienda y Finanzas (Tesorería)
C/ Donostia-San Sebastián 1
Edificio Lakua II, Planta primera
01010 VITORIA-GASTEIZ

La constitución de la garantía ante la Tesorería General del País Vasco consiste en la entrega a dicha Tesorería del **certificado original** de aval o de crédito de caución (o cualquiera de las formas de garantía admitidas en el art. 6.2 del Decreto regulador) que lo registra y emite dos justificantes de registro que confirma la constitución de dicha garantía. Al interesado se le entregan dos

originales de dicho justificante, uno de ellos habrá de adjuntarse a la Declaración Responsable a presentar ante Turismo y el otro quedará para el archivo de la mediadora turística.

Es posible acceder desde [este enlace](#) al modelo de certificado de seguro de caución y desde [este enlace](#) al modelo de certificado de aval que proponemos desde la Dirección de Turismo y Hostelería. Tened en cuenta que el documento deberá cumplimentarse en papel timbrado por la entidad y para constituir la garantía habrá de entregarse el certificado original, o firmado de manera electrónica, en el registro de la Tesorería General del País Vasco.

El Departamento de Hacienda y Finanzas no cuenta con Delegaciones Territoriales pero cabe la posibilidad de presentar el certificado original del aval o crédito de caución mediante mensajero con retorno. Es importante que avisen al mensajero que no deje el original de la fianza o certificado de seguro de caución en la oficina postal sino que insistan en la necesidad de que el mensajero entregue en mano el certificado de aval / seguro de caución en la Tesorería y recoja los dos originales del certificado de inscripción en la Tesorería.

Cabe la posibilidad de presentar por correo electrónico en la Tesorería General del País Vasco el certificado de aval o el certificado de seguro de caución **en los casos en los que éste haya sido firmado por digitalmente** por la entidad aseguradora o avalista así como en los casos en los que la garantía establecida en el art. 6 del Decreto 81/2012 se constituya **en efectivo**.

Para ello, en el caso de certificados de aval o de seguro de caución deberá remitirse el certificado **firmado digitalmente** a la dirección de correo electrónico Tesoreria-Aval@euskadi.eus indicando los siguientes datos:

- Nombre y apellidos o denominación de la persona titular de la mediadora turística
- NIF / CIF de la persona titular
- Importe de la garantía
- Concepto, en el que se indicará: **En cumplimiento de la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo y del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de Agencias de viajes.**
- Departamento: Departamento de Turismo, Comercio y Consumo
- Dirección postal donde se desarrolla la actividad,

La TGPV os adelantará por mail el justificante del registro y enviará los justificantes originales al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo. Nos pondremos en contacto desde la oficina territorial correspondiente para entregar a la persona titular uno de los dos originales, quedando el otro en el expediente administrativo de la empresa turística de mediación.

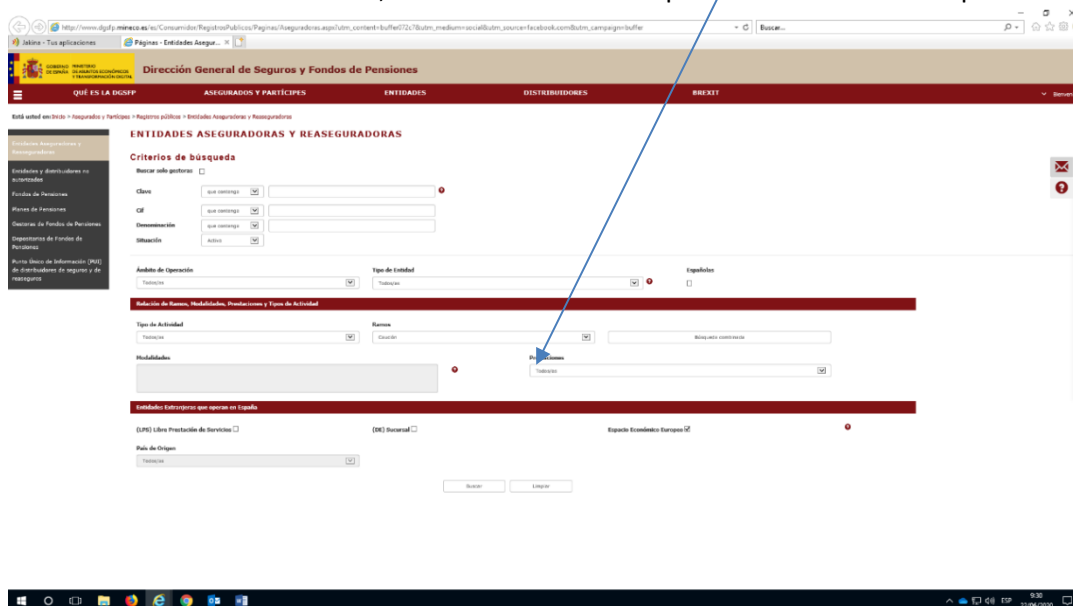
En caso de que la **garantía se constituya en efectivo**, deberá remitirse al correo indicado la misma información que en el caso anterior. Una vez comprobados los datos se os facilitará un número de cuenta para realizar el ingreso y, realizado éste, deberá remitirse el justificante de pago. Una vez verificado el ingreso en cuenta, se procederá al registro de la garantía y al envío de la misma de la misma manera que en el caso anterior. En el caso en que el titular de la actividad no haya presentado previamente el [Alta de terceros](#), se solicitará la documentación necesaria para ello.

9. ¿Qué compañías aseguradoras están autorizadas para operar en el ramo (de los seguros de caución)? (Art. 6.2.c)

El Registro de dichas compañías es accesible en la siguiente dirección Web de la Dirección General de Seguros del Ministerio de Economía y Competitividad (Tlfno: 913397000)

Registros públicos de entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Una vez en dicha dirección, seleccionar en el apartado “Ramos” la opción “Caución”



(En relación con el “Ámbito de Aplicación”, dejar la opción predeterminada, (“Todos/as”))

10. Ya soy agencia de viajes, ¿tengo que constituirme como mediadora turística para vender servicios de viaje vinculados?

No. De acuerdo con el artículo 56 LT, las agencias de viajes pueden vender servicios de viaje vinculados o servicios sueltos sin tener la necesidad de constituir garantías ni seguros diferentes a los exigidos para las agencias de viajes.

Vitoria – Gasteiz, 30 de junio de 2020

Área de Ordenación turística
 Dirección de Turismo y Hostelería
j-zalakainhernandez@euskadi.eus