



PREGUNTAS MAS FRECUENTES RELACIONADAS CON EL DECRETO 81/2012, DE 22 DE MAYO, DE AGENCIAS DE VIAJES

1.- *¿Cuando se ha publicado el Decreto?:*

El Decreto ha sido publicado el 6.VI.2012 (en el BOPV nº 110) y se ha modificado mediante Decreto 202/2013, de 16 de abril, de modificación del Decreto de agencias de viajes. Puede consultar la versión consolidada del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes aquí.

2.- *¿Hay un modelo de certificado de seguro de caución o de aval?*

Sí, puede ver el formulario Certificado Seguro de Caución, que está en la “Declaración responsable de dedicación a la Actividad de Agencia de Viajes”. Tenga en cuenta que dicho modelo sólo es válido si ha sido impreso en papel timbrado de la Entidad Aseguradora

3.- *En el caso de modificación de una garantía ya constituida, ¿existe alguna exigencia a la hora de modificarla?*

El art. 6.7 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes establece que en el caso de cierre de una agencia de viajes, deberá mantenerse la vigencia de la garantía constituida hasta que haya transcurrido un año desde la firmeza en vía administrativa de la resolución del correspondiente expediente de cancelación de la inscripción.

En el caso de modificación de la garantía por cambio de la garantía (seguro de caución o aval) o por cambio del tomador de la misma (la empresa titular de la actividad de agencia de viajes), la nueva garantía deberá indicar expresamente que quedan afianzados los contratos de viajes combinados celebrados por la agencia de viajes avalada, incluidas las realizadas hasta un año antes del fin de la vigencia de la garantía anteriormente presentada para evitar la desprotección de la persona usuaria turística que supondría el no afianzamiento expreso de los contratos de viajes combinados celebrados antes de la firma del contrato de aval o de seguro de caución.

4.- *Si soy una A.VV. franquiciada por otra A.VV. legalmente constituida ¿tengo que constituir y mantener en permanente vigencia el aval correspondiente?*

SI: sin perjuicio de que dos empresas independientes pacten este sistema de colaboración empresarial en que consiste la franquicia, no obsta, a que las empresas deban además cumplir las disposiciones reguladoras de las Agencias de Viajes, de manera que según éstas, **ambas empresas deben tener el correspondiente título-licencia (o, en su caso, haber presentado la respectiva declaración responsable)**

que les habilite para el ejercicio de la actividad de agencias de viajes y cumplir las disposiciones relativas a las mismas (régimen de fianzas, seguros, entre otras).

Si sólo la empresa franquiciadora está autorizada o ha presentado la correspondiente declaración responsable ante la Administración Turística, la empresa franquiciada estaría incumpliendo sus obligaciones derivadas de la normativa turística al ejercer una actividad sin cumplir el requisito previo de autorización (Título –Licencia) o de presentación de la declaración responsable.

Tampoco es admisible considerar que en la actividad desarrollada por una empresa franquiciada, ésta actúa como sucursal de la franquiciadora si esta última no ha presentado comunicación de inicio de actividad como sucursal de la agencia de viajes franquiciadora. El título-licencia (o la presentación de la citada declaración responsable) habilita para el ejercicio de la actividad de agencias de viajes a la citada empresa, la cual puede operar a través de la oficina principal pero también a través de sus sucursales y puntos de venta, pero estamos hablando precisamente de la actividad de la empresa titular del título-licencia (o en su caso de la empresa que ha presentado la declaración responsable), esto es, la empresa franquiciadora y no del ejercicio de la actividad por otra empresa independiente o franquiciada.

En definitiva, el ejercicio de la actividad en régimen de franquicia por una empresa independiente y distinta de la que ostenta el título-licencia o de la que ha presentado la preceptiva declaración responsable de inicio de la actividad, no sería conforme a derecho.

5.- Una A.VV. con licencia, ¿puede ceder su licencia a otra empresa a cambio del pago de un canon o cuantía establecida por ambas partes?

NO: En el caso de que se produzca una transmisión de la empresa, que suponga en definitiva un cambio de titularidad, deberá procederse con carácter previo, a la realización de una nueva declaración responsable que indique esta circunstancia, de modo que la Administración Turística tenga con carácter previo, una declaración del nuevo titular en el que manifiesta que concurren en él todos y cada uno de los requisitos exigidos por la normativa de aplicación para el ejercicio de la actividad, que tiene la documentación correspondiente y que se compromete a mantener el cumplimiento de los requisitos durante el ejercicio de la actividad. Es decir **el nuevo titular deberá cumplir los requisitos específicos de fianza (ver pregunta num.2 relativa a la garantía), seguro de responsabilidad civil y demás obligaciones que la normativa turística le exige.**

Debe recordarse que cualquier modificación en los requisitos declarados relativos a la titularidad o que afecten al grupo (mayorista, minorista, mixto), a las fianzas o seguros exigibles comportará igualmente la necesidad de que previamente se presente una declaración responsable. (Artículo 5.1).

6.- ¿Existe un registro de “bastanteo”?

NO: en el País Vasco no existe dicho registro, y la acreditación de los poderes de las personas que representan a la entidad financiera no es un requisito exigido.

7.- ¿Dónde se debe depositar las fianzas?

El artículo 6.2 del Decreto regulador 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 un certificado de registro que confirma la constitución de dicha garantía. Al interesado se le entregan dos originales de dicho certificado, uno de ellos habrá de adjuntarse a la Declaración Responsable a presentar ante Turismo y el otro quedará para el archivo de la agencia de viajes.

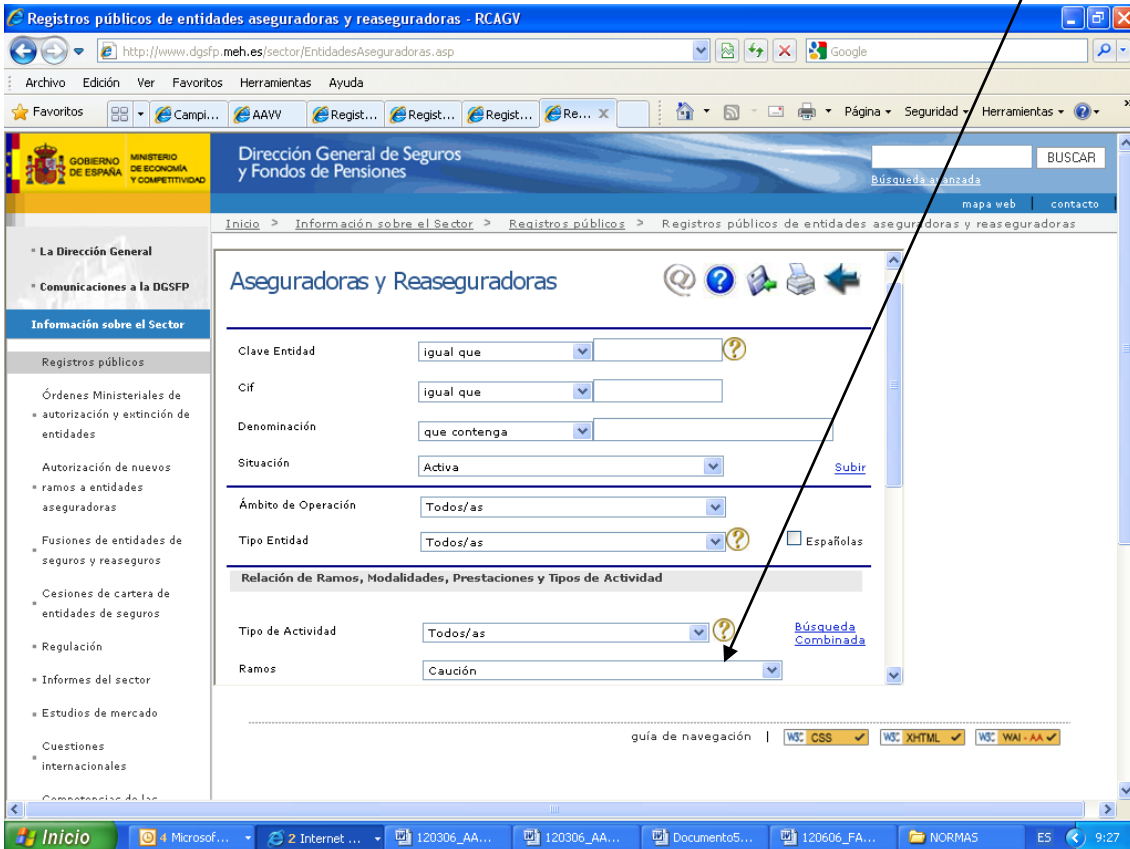
El Departamento de Hacienda y Finanzas no cuenta con Delegaciones Territoriales pero cabe la posibilidad de presentar el certificado original del aval o crédito de caución mediante mensajero con retorno. Es importante que avisen al mensajero que no deje el original de la fianza o certificado de seguro 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.

8.- ¿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”



The screenshot shows the website interface for 'Registros públicos de entidades aseguradoras y reaseguradoras'. The main content area is titled 'Aseguradoras y Reaseguradoras'. It contains a search form with the following fields and values:

- Clave Entidad: igual que
- Cif: igual que
- Denominación: que contenga
- Situación: Activa
- Ámbito de Operación: Todos/as
- Tipo Entidad: Todos/as
- Relación de Ramos, Modalidades, Prestaciones y Tipos de Actividad:
 - Tipo de Actividad: Todos/as
 - Ramos: Caución

A black arrow points from the text above to the 'Caución' option in the 'Ramos' dropdown menu.

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

10.- ¿Sólo hay que presentar la declaración responsable para el inicio de la actividad?

NO: El artículo 9.9 de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo, establece que *las empresas turísticas deberán cumplir, además de las normas de naturaleza turística, las vigentes en materia de medio ambiente, construcción y edificación, instalación y funcionamiento de maquinaria, sanidad y seguridad y prevención de incendios y cualesquiera otras de aplicación.*

Según lo anterior, la actividad de agencia de viajes debe ser declarada ante la administración turística por medio de la respectiva declaración responsable, pero no exclusiva y únicamente ante Turismo, también ante otras administraciones (administración local, etc.).

En lo concerniente a Turismo, la declaración debe hacerse por medio de la respectiva declaración responsable (art. 8 de la Ley 6/1994, y art. 4 del Decreto 81/2012), presentando ante la respectiva Delegación Territorial del Dpto. de Desarrollo Económico y Competitividad, o a través de cualquiera de los medios previstos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el modelo

normalizado debidamente cumplimentado. Así mismo, debe tenerse en cuenta que en dicho modelo normalizado se alude a la realización de gestiones que deben haberse realizado previamente, tales como la constitución de la fianza, la contratación de la póliza de la R.C., etc. y en todo caso en la citada declaración responsable el firmante *declara BAJO SU RESPONSABILIDAD que cuenta con los preceptivos permisos y licencias exigibles por las diferentes Administraciones y Organismos Públicos y que dispone de la documentación que así lo acredita.*

11.- ¿Puede una minorista en el caso de que únicamente actúe como “receptivo”, vender viajes combinados a otras AA.VV. extranjeras?

NO: según la definición de los distintos grupos de agencias de viajes recogida en el artículo 3 del Decreto regulador, proyectar, elaborar, organizar y/o vender viajes combinados a otras agencias minoristas, aunque estas radiquen en el extranjero, es la actividad específica de las agencias de viajes clasificadas como “mayoristas” y de las “mayoristas-minoristas”.

La venta de viajes combinados por una agencia de viajes minorista radicada en Euskadi a otra agencia de viajes, con independencia del domicilio de ésta, constituiría una infracción grave descrita en el art. 66.b de la Ley 6/1994 de 16 de Marzo, de Turismo del País Vasco y supondría una sanción consistente en multa de 901 a 9000€, según lo dispuesto en el art. 73.3 de la citada norma.

12.- ¿Cuál es la definición de viaje combinado?

El concepto de viaje combinado se establece en el art. 2.1 de la Directiva 1990/314/CE, de 13 de junio, de viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados y en el art. 151.1.a) 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.

Se define como la combinación previa de por lo menos dos de los elementos señalados más abajo, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia. Los elementos a combinar son:

- Transporte
- Alojamiento
- Otros servicios turísticos, no accesorios del transporte o el alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

Merece mención el criterio adoptado por la Dirección de Turismo en el sentido de considerar también viaje combinado cuando se preste un servicio de alojamiento que no llegue a durar toda una noche (estancias por horas en hoteles).

13.- Ante una deficiencia en un viaje combinado, ¿Cuál es la agencia responsable?

La responsabilidad de las agencias de viajes mayoristas y minoristas ante una o varias deficiencias en la prestación de algún servicio contenido en el viaje combinado es,

según jurisprudencia establecida por la Sentencia 870/2009 de la Sala de lo civil, Sección 1ª, del Tribunal Supremo de 20 de Enero de 2010, solidaria entre todas las agencias implicadas en el viaje combinado sin perjuicio de las acciones de regreso entre ellas.

Los argumentos y razones expresados por la citada Sala de lo Civil del Tribunal Supremo a la hora de definir el tipo de responsabilidad entre la mayorista y las minoristas son los siguientes:

- 1.- Principio general de responsabilidad solidaria
- 2.- La confianza del consumidor se centra en la persona o sociedad con quien contrata.
- 3.- La finalidad de la Directiva 90/314/CEE es la protección del consumidor.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, **el consumidor es amparado mediante la técnica de la solidaridad permitiendo que pueda dirigirse contra la mayorista, contra la minorista o contra ambas, a su elección**, y sin el riesgo de que formulada la reclamación contra la agencia de viajes donde contrató, se le oponga como excepción responsabilidades de terceros.

Por tanto, se debe concluir que si por falta de prestación o disconformidad en la prestación de uno o varios servicios incluidos en un viaje combinado que haya sido contratado en el territorio de la CAV, se presenta la reclamación contra la agencia de viajes minorista, aún en el caso de que la reclamación no sea relativa al ámbito de gestión de ésta, la Administración Turística deberá imponer la hipotética sanción a la minorista y ésta la podrá repetir contra el responsable último de la prestación deficiente del servicio.

Supuesto distinto es que el interesado hubiera formulado reclamación contra la mayorista. En este caso, sí cabe iniciar expediente sancionador contra a la mayorista, con independencia de donde esté su domicilio social, en base a que el viaje combinado fue contratado en el territorio de la CAV, y ella podrá ejercitar las correspondientes acciones de regreso contra quien proceda.

14.- ¿Debe una agencia de viajes legalmente constituida en el Estado declarar o comunicar la apertura de una sucursal en la Comunidad Autónoma del País Vasco?

El artículo 8.1 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes establece que: *“Las agencias de viajes domiciliadas en otras Comunidades Autónomas y que ejerzan legalmente su actividad en las mismas podrán establecer libremente sucursales y puntos de venta en la Comunidad Autónoma del País Vasco para el ejercicio de su actividad, sin necesidad de presentar la declaración responsable señalada en el artículo 4 del presente Decreto”*. Esto no exime del cumplimiento de las obligaciones que determine la legislación de la comunidad autónoma donde dicha agencia de viajes tenga su oficina principal ya que su normativa puede establecer la obligatoriedad de comunicar o declarar responsablemente dicha apertura.

15.- ¿Debe una agencia de viajes cuya oficina principal esté situada en la Comunidad Autónoma de Euskadi comunicar la apertura de una sucursal en otra comunidad autónoma o estado de la UE?

Sí. El artículo 5.3 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes establece que: *“La apertura y cierre de nuevas sucursales y puntos de venta, cuando no afecten a las fianzas previamente constituidas, así como cualquier otra modificación de los datos y manifestaciones que, estando incluidos en la declaración responsable presentada, sean diferentes a los recogidos en los apartados anteriores de este artículo, deberá ser comunicada a la Dirección competente en materia de turismo en el plazo de un mes desde que se produzca la modificación de que se trate.”* Por tanto, si la nueva sucursal hace variar el importe de la garantía constituida, en lugar de una comunicación, el titular deberá presentar una declaración responsable con anterioridad a la fecha de realización del cambio declarado por tratarse de una modificación sustancial, al afectar a la garantía constituida tal y como establece el art. 4.6 del antedicho Decreto 81/2012.

Además del cumplimiento de los artículos citados, la empresa titular deberá cumplir lo preceptuado en materia de apertura de sucursales de agencias de viajes por el Estado UE o la Comunidad Autónoma donde se sitúe la nueva sucursal.

16.- ¿Puede cualquiera vender viajes combinados?

El artículo 1.2 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes establece que *“Tienen la consideración de agencias de viajes las empresas de las que sean titulares personas físicas o jurídicas que se dedican profesional y comercialmente a la organización, intermediación comercial o comercialización de viajes combinados”*.

Asimismo el artículo 151.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, Ley de Consumidores y Usuarios de 2007 establece que *“A los efectos de lo previsto en este Libro, el organizador y el detallista deberán tener la consideración de agencia de viajes de acuerdo con la normativa administrativa.”* El artículo 150.1.b) del antedicho Real Decreto Legislativo entiende por “organizador” a *“la persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista”* y el artículo 150.1.c) entiende por “detallista” a *“la persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta el viaje combinado propuesto por un organizador.”*

Por lo anteriormente indicado, sólo las agencias de viajes podrán dedicarse profesional y comercialmente a la organización, intermediación comercial o comercialización de viajes combinados.

El artículo 10 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes establece que *“Las personas físicas o jurídicas de naturaleza privada y demás grupos, asociaciones y entidades de cualquier orden de la misma naturaleza, que quieran promover mediante medios publicitarios entre el público en general, la realización de viajes combinados sin ánimo de lucro, tendrán que encargarlos a una agencia de viajes legalmente constituida.”*, por lo que debemos entender que una persona no legalmente constituida como agencia de viajes sólo podrá organizar viajes combinados cuando:

- El viaje combinado no esté dirigido al público en general, sino sólo a sus asociados o allegados y no se publicite entre el público en general.
- No exista ánimo de lucro.
- No exista habitualidad, ni profesionalidad en la organización o comercialización de los viajes combinados.