

DISPOSICIONES GENERALES

DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

3905

DECRETO 97/2022, de 26 de julio, de segunda modificación del Decreto de agencias de viajes.

Las empresas turísticas de mediación están reguladas en la Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo, capítulos I y IV del Título V, y en el Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes. El artículo 61 de la Ley establece en su párrafo 1 que las empresas turísticas de mediación deberán constituir y mantener en permanente vigencia una garantía suficiente para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a las personas contratantes y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y la repatriación efectiva en el supuesto de insolvencia, todo ello en los términos que reglamentariamente se determinen.

Aprobada la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, en el sentido de incorporar la doctrina establecida por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que interpreta que la garantía que obligatoriamente oferten las agencias de viajes ha de ser efectiva e ilimitada y debe reembolsar todos los fondos depositados sin limitación, sin trámites excesivos y de forma gratuita, esta normativa se transpone al derecho interno mediante Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, que modifica el 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 (TRLUCU). Tras la modificación operada en esa norma por el citado Real Decreto-ley 23/2018, deben destacarse las operadas por el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores, que aclara el derecho a la información precontractual, y por la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, que modifica cuestiones relativas a los viajes combinados ofertados de manera ocasional y sin ánimo de lucro, afina la definición de falta de conformidad, reconoce expresamente el derecho de las personas viajeras a que reciban la información en la lengua oficial que elijan, limita la cancelación del viaje combinado al organizador, y establece –salvo en los casos en los que la agencia de viajes no haya cumplido sus obligaciones– la responsabilidad limitada de organizador y minorista del viaje combinado al ámbito de gestión que corresponda a cada uno de ellos.

La incorporación en el TRLUCU de los requisitos de protección frente a la insolvencia contemplados en los artículos 17 a 19 de la citada Directiva obliga a las Comunidades Autónomas a adoptar disposiciones que garanticen el efectivo cumplimiento del sistema de garantía, concretando la forma que ha de revestir dicha garantía. Por tanto, es necesaria la adaptación de la normativa sectorial turística vasca para garantizar la transposición de los requisitos de protección frente a la insolvencia en viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

En efecto, los artículos 164.1 y 167.1 TRLUCU contienen una llamada a la intervención de las autoridades competentes de las Comunidades Autónomas para configurar las garantías financieras por insolvencia, tanto en viajes combinados como en servicios de viaje vinculados, obligando a las Administraciones turísticas a adecuar sus normas de aplicación a la citada normativa de carácter básico. La nueva normativa eleva el nivel de protección de las personas viajeras y exige

en ambos tipos de viajes una garantía por insolvencia de los empresarios que ya existía para los viajes combinados.

Por lo que respecta al régimen jurídico de la garantía frente a la insolvencia, el alcance de la modificación del TRLCU es sustancial. En primer lugar, la garantía debe ser efectiva o suficiente para responder, en caso de insolvencia, de las cantidades pagadas correspondientes a servicios no prestados y de la repatriación efectiva de las personas viajeras, apenas se constate la falta de liquidez. En segundo lugar, la modificación afecta a la cobertura que se garantiza, que pasa a ser una cobertura basada en el volumen de negocios en concepto de viajes combinados y de servicios de viaje vinculados alcanzado en el ejercicio anterior. En tercer lugar, la ejecución de la garantía ha de ser inmediata, sin trámites adicionales, de manera que las personas viajeras puedan acceder fácilmente a la protección garantizada, sin ninguna demora indebida y de forma gratuita. En esta línea, la presente modificación elimina la obligación de constituir la garantía en la Tesorería General del País Vasco, evitando cargas administrativas innecesarias.

Por consiguiente, mediante la presente modificación se concreta en la normativa autonómica la forma de la garantía y los requisitos para su efectividad y exigencia, ante situaciones de insolvencia tanto de las agencias de viaje respecto a los viajes combinados, como de estas y del resto de empresas turísticas cuando faciliten servicios de viaje vinculados.

Esta segunda modificación del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes, afecta al artículo 6, que desarrolla las previsiones de los artículos 20.7 y 61 de la Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo, y del artículo 164 TRLCU. Asimismo, da cumplimiento a lo previsto en el artículo 167 TRLCU respecto a la protección frente a la insolvencia en los servicios de viaje vinculados.

Por último, se establece un plazo de seis meses para que las agencias de viajes y otras empresas turísticas de mediación inscritas en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi que comercialicen u organicen viajes combinados o faciliten servicios de viaje vinculados adecúen su garantía a la nueva regulación. Asimismo, se prevé un plazo de tres meses para la devolución de oficio de las garantías constituidas en favor de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi por las agencias de viaje inscritas.

Con el objetivo de generalizar el uso de las nuevas tecnologías y los nuevos servicios de telecomunicación y de convertir a la Administración Pública en impulsora del proceso de modernización de toda la sociedad, el apartado 3 del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, permite establecer reglamentariamente la obligatoriedad de comunicarse con la Administración utilizando únicamente medios electrónicos cuando los interesados, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

De esta manera, considerando el gran desarrollo del mercado turístico on-line y con el fin de continuar con el impulso y dinamización del sector, se extiende a los titulares de las empresas turísticas de mediación la obligatoriedad de realizar únicamente por medios electrónicos las declaraciones y comunicaciones que se recogen en el presente Decreto, puesto que, la propia naturaleza de su actividad, conlleva necesariamente la disposición de unas capacidades técnicas o de dedicación profesional que permite mantener en exclusiva este tipo de comunicación.

En su virtud, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, a propuesta de Consejero de Turismo, Comercio y Consumo, previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 26 de julio de 2022,

DISPONGO:

Artículo primero.– Modificación del artículo 4 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes.

Se modifica el artículo cuatro del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes, y queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 4.– Declaración responsable previa al inicio de la actividad.

1.– Con carácter previo al inicio de la actividad deberá la persona titular presentar ante la Administración turística una declaración responsable en los términos establecidos en los artículos 20 y 57 de la Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo.

2.– En la declaración responsable se hará constar, además de lo señalado en el artículo 57.2 de la Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo, los siguientes datos:

a) Nombre y Número de Identificación Fiscal en caso de personas físicas y denominación y Código de Identificación Fiscal, datos de la escritura de constitución y de su inscripción en el registro correspondiente, en su caso, en el supuesto de personas jurídicas.

b) En su caso, los datos relativos a la escritura de apoderamiento otorgada a favor de la persona que presenta la declaración responsable o del documento acreditativo de la representación de la misma.

c) Los datos acreditativos de la constitución la garantía frente a la insolvencia.

d) Número de la póliza de seguro de responsabilidad civil, cuantía cubierta por la misma, datos que acrediten su pago y entidad aseguradora.

e) Grupo de entre los establecidos en el presente Decreto en que se clasifica y cuando el servicio se preste en establecimientos abiertos al público, ubicación del establecimiento central, sucursales y puntos de venta.

f) En su caso, datos acreditativos de la disponibilidad del local en el que se ejerza la actividad.

3.– La declaración responsable se presentará por la persona interesada o por quien le represente mediante un modelo normalizado dirigido a la Dirección competente en materia de turismo y se presentará de forma electrónica, de conformidad con lo establecido en el Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica, y el Decreto 72/2008, de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.

4.– Las agencias de viajes estarán obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración turística de Euskadi para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo.

5.– La presentación de la citada declaración responsable permitirá el inicio de la actividad desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección atribuidas a la Administración turística y de las facultades que correspondan a otros organismos en virtud de sus respectivas competencias.

6.– Tras la presentación de la citada declaración responsable y previa subsanación y mejora, en su caso, de datos o manifestaciones de carácter no esencial contenidos en la misma,

requeridos por la Delegación Territorial respectiva, se procederá de oficio a la inscripción en el Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi.

7.– Los datos y manifestaciones incluidos en la declaración responsable que afecten al grupo, así como a las garantías o seguros exigibles tendrán la consideración de carácter esencial a los efectos de lo dispuesto en el artículo 21.4 de la Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo. La resolución administrativa que declare la existencia de inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial o alguna de las demás circunstancias previstas en el artículo 21.2 de la Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo podrá determinar la obligación de la persona interesada de restituir la situación jurídica al momento previo al inicio de la actividad».

Artículo segundo.– Modificación del artículo 6 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes.

Se modifica el artículo 6 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes, quedando redactado en los siguientes términos:

«Artículo 6.– Garantía frente a la insolvencia en viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

1.– Las agencias de viajes están obligadas a constituir, con carácter previo al ejercicio de su actividad, mantenerla y adaptarla cuando sea necesario, una garantía para responder frente a los contratantes de un viaje combinado o de servicios de viaje vinculados, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por las personas viajeras o por un tercero en su nombre, en la medida en que los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando los prestadores de servicios requieran a las personas viajeras pagar por ellos. Asimismo, si en el contrato de viaje combinado o entre los servicios de viaje vinculados se incluye el transporte, la garantía responderá de la repatriación efectiva de las personas viajeras, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje combinado.

2.– La forma, modalidad y cuantía de la garantía constituida para su actividad en materia de viajes combinados será objeto de declaración responsable presentada previamente al inicio de la actividad y al comienzo de cada ejercicio anual de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 5.1 de este decreto.

3.– Esta garantía puede revestir tres formas:

a) Garantía individual: mediante un seguro, un aval u otra garantía financiera.

Durante el primer año de ejercicio de la actividad, esta garantía debe cubrir un importe mínimo de 100.000 euros. A partir del segundo año de ejercicio de la actividad, el importe de esta garantía debe ser equivalente, como mínimo, al 5 % del volumen de negocios derivado de los ingresos por venta de viajes combinados y de servicios de viaje vinculados alcanzado por la agencia de viajes en el ejercicio anterior y, en cualquier caso, el importe no puede ser inferior a 100.000 euros.

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

b) Garantía colectiva: las agencias de viajes pueden constituir una garantía colectiva, a través de las asociaciones empresariales legalmente constituidas, mediante aportaciones a un fondo solidario de garantía.

La cuantía de esta garantía colectiva será de un mínimo del 50 % de la suma de las garantías que las agencias de viajes, individualmente consideradas, deberían constituir de acuerdo con el apartado anterior. En ningún caso el importe global del fondo podrá ser inferior a 2.500.000 euros.

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

4.– Las agencias de viajes deberán tener a disposición del órgano competente en materia de turismo la documentación acreditativa de la constitución de la garantía prevista en el presente artículo, en cualquiera de las formas previstas en el párrafo anterior.

5.– En todo caso, en el momento en que la persona viajera efectúe el primer pago a cuenta del precio del viaje combinado o de los servicios de viaje vinculados, la agencia de viajes le facilitará un certificado que acredite el derecho a reclamar directamente a la entidad garante en caso de insolvencia, el nombre de esta y sus datos de contacto.

6.– Tan pronto como sea evidente que por la falta de liquidez de la agencia de viajes los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte o, cuando los prestadores de los servicios requieran a las personas viajeras pagar por ellos, se entenderá producida la insolvencia y la garantía deberá estar disponible pudiendo la persona viajera acceder fácilmente a la protección garantizada, sin perjuicio de que se ofrezca la continuación del viaje combinado.

7.– Cuando la ejecución del viaje combinado o de los servicios de viaje vinculados se vea afectada por la insolvencia de la agencia de viajes, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación, sin implicar ningún adelanto de pago para la persona viajera.

8.– Los reembolsos de los servicios de viaje no ejecutados por causa de la insolvencia de la agencia de viajes y de todos los pagos realizados por las personas viajeras o por una tercera en su nombre se efectuarán, previa solicitud, sin demora indebida y, en todo caso, en el plazo de un mes desde la solicitud.

9.– Las agencias de viaje notificarán a la administración turística de Euskadi la ejecución total o parcial de la garantía en un plazo máximo de diez días desde que esta se realice, y estarán obligadas a reponerla en el plazo de quince días, hasta cubrir nuevamente la cuantía inicial, presentando declaración responsable dentro de este plazo de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 5.1 de este Decreto.

10.– La garantía de los viajes combinados y de los viajes vinculados no podrá ser cancelada durante la tramitación de un procedimiento de renuncia, suspensión, cese o baja de la actividad de la agencia de viajes, ni hasta después de transcurrido un año desde que la resolución del correspondiente procedimiento sea firme.

Si la Dirección competente en materia de turismo tuviera conocimiento de la existencia de reclamaciones pendientes por la contratación de viajes combinados, la garantía no podrá ser cancelada hasta su resolución judicial o extrajudicial definitiva. A estos efectos, en el plazo de diez días desde su presentación, las agencias de viajes deberán remitir a la Direc-

ción competente en materia de turismo una copia de las reclamaciones que les hayan sido presentadas.

11.– A los efectos de este artículo se entenderá por repatriación el regreso de la persona viajera al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes».

Artículo tercero.– Modificación del título de la Disposición Adicional del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes.

Se da nueva redacción al título de las Disposición Adicional del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes, quedando redactada en los siguientes términos:

«Disposición Adicional Primera.– Modelos y formularios».

Artículo cuarto.– Adición de una Disposición Adicional Segunda al Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes.

Se incorpora una Disposición Adicional Segunda al Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes, con la siguiente redacción:

«Disposición Adicional Segunda.– Servicios de viajes vinculados.

1.– Las personas empresarias que faciliten servicios de viajes vinculados deberán constituir una garantía como requisito de protección frente a la insolvencia de conformidad con lo establecido, en el artículo 6 del presente Decreto.

2.– Por existir un riesgo contra la seguridad de las personas viajeras, y de acuerdo con el artículo 20.7 de la Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo, las personas empresarias que faciliten servicios de viajes vinculados deberán constituir un seguro de responsabilidad civil de acuerdo con el artículo siete de este decreto.

Las personas empresarias turísticas de alojamiento o que desarrollen una profesión turística previamente inscritas en el Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi, que faciliten servicios de viajes vinculados y presten al menos uno de los servicios de viaje incluidos en la combinación de servicios, quedan exceptuadas de dicha obligación. No obstante, deberán acreditar el mantenimiento en vigor del seguro de responsabilidad civil establecido por la normativa turística que les sea de aplicación.

3.– Las personas empresarias que faciliten la contratación de servicios de viaje vinculados estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con la administración turística de Euskadi para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo».

Artículo quinto.– Adición de una Disposición Adicional Tercera al Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes.

Se incorpora una Disposición Adicional Tercera al Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes, con la siguiente redacción:

«Disposición Adicional Tercera.– Exclusiones.

Se excluyen de las obligaciones previstas en el presente Decreto la prestación de servicios de viaje combinados y los servicios de viaje vinculados que se faciliten por personas jurídicas privadas, de manera ocasional, sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, siempre que vayan dirigidos única y exclusivamente a las personas que sean miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general y no se utilicen medios publicitarios,

informando expresamente de esta exclusión en la documentación de viaje que se entregue a las personas viajeras».

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.– Régimen de adecuación de garantías al presente Decreto.

1.– Las personas empresarias que comercialicen u organicen viajes combinados o faciliten servicios de viaje vinculados deberán, en el plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor del presente Decreto, adecuar su garantía a lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes. A tal efecto, presentarán una solicitud de cancelación de la garantía que tengan constituida, adjuntando la documentación acreditativa de la constitución de la nueva garantía conforme a lo establecido en el presente Decreto.

2.– Producida la adecuación y transcurridos tres meses, se procederá de oficio a la devolución de las garantías constituidas en favor de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi por las personas empresarias señaladas en el apartado 1 que figuren inscritas en el Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi, de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 6.10 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes, siempre que la nueva garantía indique expresamente que la entidad garante se compromete al afianzamiento de las actividades garantizadas, incluidas las realizadas hasta un año antes del fin de la vigencia de la garantía contratada.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.– Procedimientos de ejecución de garantías iniciados antes de la entrada en vigor del decreto.

El presente Decreto no será de aplicación a los procedimientos de ejecución de garantías que se encontrasen iniciados en el momento de su entrada en vigor, los cuales se tramitarán y resolverán según las disposiciones vigentes en el momento de su inicio.

DISPOSICIÓN FINAL.– Entrada en vigor.

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

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 26 de julio de 2022.

El Lehendakari,
IÑIGO URKULLU RENTERIA.

El Consejero de Turismo, Comercio y Consumo,
JAVIER HURTADO DOMÍNGUEZ.