

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTE

Decreto 114/2023, de 23 de mayo, por el que se regulan las empresas de intermediación turística que organicen o comercialicen viajes combinados y las empresas que faciliten servicios de viaje vinculados en Andalucía.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía atribuye en su artículo 71 a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de turismo, incluyendo la ordenación del sector turístico y la regulación y clasificación de las empresas y establecimientos turísticos. Asimismo, en su artículo 37.1.14.º establece entre los principios rectores de las políticas públicas de la Comunidad Autónoma el fomento del sector turístico, como elemento económico estratégico de Andalucía y, por su parte, en virtud el artículo 58.2.4.º asume competencias en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras.

En ejercicio de dichas competencias, la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, establece los elementos esenciales de esta regulación e incluye en su artículo 28.1.b) a la intermediación, consistente en la organización o comercialización de viajes combinados o en la facilitación de servicios de viaje vinculados, como servicio turístico. Por su parte, el artículo 50 de la citada ley señala que las empresas de intermediación turística que organicen o comercialicen viajes combinados y las que faciliten servicios de viaje vinculados deberán constituir una fianza en los términos establecidos reglamentariamente, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 164 y 165 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, y que por vía reglamentaria se determinarán igualmente los requisitos exigidos a estas empresas.

El antecedente normativo de este tipo de servicio turístico es el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes, modificado por el Decreto 80/2010, de 30 de marzo, de simplificación de trámites administrativos y de modificación de diversos decretos para su adaptación al Decreto-Ley 3/2009, de 22 de diciembre, por el que se modifican diversas Leyes para la transposición en Andalucía de la Directiva relativa a los Servicios en el Mercado Interior, y por el Decreto 60/2018, de 27 de febrero, por el que se modifica el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes, que vino a adaptar la norma a la adecuada transposición efectuada en materia de garantías de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, para dotar de eficacia directa el régimen de garantía de responsabilidad contractual que tienen que constituir las agencias de viajes.

La aprobación de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) núm. 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo, obligó al gobierno de España a su incorporación al ordenamiento jurídico interno mediante el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

El citado Real Decreto-ley 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, ampliando el alcance de viaje combinado e introduciendo el concepto de servicios de viaje vinculados, para que todas las empresas puedan competir en igualdad de condiciones y garantías. Se amplían los derechos de las personas viajeras y se refuerza su protección en la contratación de estos productos.

Contempla, asimismo, la constitución de una garantía para responder con carácter general del incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios y, especialmente, para el reembolso de los pagos anticipados y la repatriación de las personas viajeras en caso de que se produzca su insolvencia. La Comunidad Autónoma andaluza en el ejercicio de las competencias que le son propias ya introdujo la regulación de las condiciones, requisitos y en base a qué parámetros se fija la cuantía mínima de la garantía de responsabilidad contractual que deben constituir las agencias de viaje, en el Decreto 60/2018, de 27 de febrero.

La presente norma tiene como finalidad establecer un marco normativo de actuación en el sector de las agencias de viajes en Andalucía en materia de viajes combinados y en el de servicios de viaje vinculados, que se regula por primera vez como servicio turístico en nuestro ordenamiento autonómico, con arreglo a la nueva redacción dada por el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como extender los requisitos de protección frente a la insolvencia a los supuestos de adquisición de servicios de viaje vinculados.

En la nueva modalidad de servicios de viaje vinculados, una persona empresaria ayuda a las personas viajeras a celebrar contratos distintos con cada una de las entidades prestadoras individuales de servicios de viaje, de forma presencial o de forma on line, mediante procesos de reserva conectados. Es el caso, por ejemplo, de los servicios de viaje a los que se accede en una única visita o punto de venta de una persona empresaria si la selección y el pago de estos servicios se facilitan de forma separada o si la empresa facilita la contratación de, al menos, un servicio de viaje adicional con otra persona empresaria y se contrata como muy tarde veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Tanto la directiva comunitaria como la norma estatal que la transpone establecen los derechos y obligaciones de las personas viajeras y de las empresas que prestan el servicio de organización y comercialización de viajes combinados y de facilitación de servicios de viaje vinculados, definiendo en primer lugar el concepto de «servicio de viaje» y aquellos otros supuestos que no deben tener tal consideración en sí mismo, como son los servicios que forman parte intrínseca de otro servicio de viaje. Por ejemplo, el transporte de equipaje como parte del transporte de las personas viajeras, el traslado entre un hotel y un aeropuerto, las comidas y bebidas facilitados como parte del servicio de alojamiento, el acceso a piscinas, balnearios o gimnasios incluidos en el alojamiento, o los servicios financieros como los seguros de viaje.

Se mantiene en el decreto la tradicional denominación de agencias de viajes para aquellas empresas que se dediquen a la organización o comercialización de viajes combinados, ya que se trata de una denominación asentada en el sector y conocida por las personas usuarias. Sin embargo, la constitución de las empresas será totalmente libre, sin que se imponga ningún requisito en cuanto a la forma jurídica de la misma y sin que ello implique ninguna reserva de actividad en favor de un determinado colectivo. De igual forma, se utiliza el término «on line» para hacer referencia a la modalidad cuya actividad sea realizada íntegramente a través de la sociedad de la información, en vez de «en línea» por ser la denominación más extendida dentro del sector y de la ciudadanía. En este último caso, se ha usado como criterio de sujeción a la norma el de domicilio fiscal, de acuerdo con la normativa sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, que a su vez se inspira en el concepto de domicilio fiscal recogido en las normas tributarias españolas.

Por otro lado, a las agencias de viajes no se les impide organizar o comercializar otros servicios turísticos, incluido el de facilitar los servicios de viaje vinculados. Una empresa que facilita estos servicios pero que no organiza ni comercializa viajes combinados, no podrá denominarse agencia de viajes pero sí tendrá que inscribirse en el Registro de Turismo de Andalucía como entidad prestadora de servicios de viaje vinculados.

El artículo 21 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, establece como medida para reforzar la protección de los consumidores y la seguridad en el desempeño de las actividades de servicios, la posibilidad de exigir la contratación de seguros profesionales de responsabilidad civil o garantías equivalentes para servicios que presenten riesgos concretos para la salud o la seguridad de los destinatarios o de un tercero, siendo para ello necesario que se prevea en norma con rango de ley.

De conformidad con ello, el artículo 39 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, dispone que se exigirá a los prestadores de los servicios turísticos de intermediación, de organización de actividades de turismo activo y de alojamiento en campamentos de turismo, como requisito para el ejercicio de la actividad y con carácter previo a la inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía, la suscripción de un seguro de responsabilidad civil profesional adecuado u otra garantía equivalente que cubra los daños que se puedan provocar en la prestación de dicho servicio turístico, cuyos términos se determinarán reglamentariamente. La exigencia de constituir garantía a las empresas que organicen viajes combinados y a las que facilitan servicios de viaje vinculados, como protección frente a la insolvencia, que se regula en este decreto tiene su amparo legal en el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre.

Por otro lado, el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, se ha revelado a día de hoy manifiestamente mejorable para adaptarse a las nuevas formas de negocio que se han impuesto entre las empresas que organizan o comercializan viajes y los requerimientos de las personas viajeras, que hace aconsejable la redacción de un nuevo texto que recoja las innovaciones producidas en este sector de la actividad, donde la contratación por vía electrónica o mercado on line, ha adquirido gran relevancia, y en donde los servicios de viaje no solo se combinan en forma de viajes combinados preestablecidos tradicionales, sino que cada vez más tienden a combinarse a medida de las preferencias de las personas usuarias.

Se modifica el Decreto 143/2014, de 21 de octubre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía. En este sentido, se adaptan determinados preceptos referidos a las empresas de intermediación turística; se impulsa la telematización, iniciada con el Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19); se aclaran y desarrollan determinados aspectos de la relación de las personas usuarias con la Administración turística, a fin de adaptar el procedimiento a lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; y se establece el plazo máximo de resolución de seis meses para los procedimientos iniciados de oficio por la Administración, plazo que no estaba contemplado.

El presente decreto consta de veintinueve artículos, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y cuatro disposiciones finales; la primera sobre la modificación del Decreto 143/2014, de 21 de octubre; la segunda, sobre modificación del Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de guías de turismo de Andalucía; la tercera, sobre la habilitación normativa; y la cuarta, sobre la entrada en vigor de la norma.

En la elaboración del presente decreto, se han respetado los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, a los que se ha de ajustar la potestad reglamentaria. De lo expuesto en los párrafos anteriores se pone de manifiesto el cumplimiento de los principios de necesidad y eficacia. El decreto es acorde al principio de proporcionalidad, al contener la regulación imprescindible para la consecución de los objetivos previamente mencionados, e igualmente se ajusta al principio de seguridad jurídica. Con respecto al principio de eficiencia, si bien supone un aumento de las cargas administrativas, estas son imprescindibles y en ningún caso innecesarias.

En cuanto al principio de transparencia, y en aplicación del artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, con carácter previo a la elaboración del presente decreto se sometieron a consulta pública los aspectos relativos a la iniciativa (problemas a solucionar, necesidad y oportunidad, objetivos y posibles soluciones). Se ha seguido el trámite de audiencia a las distintas entidades representativas del sector, a los consumidores y usuarios y a los agentes económicos y sociales, favoreciendo una participación activa y se ha facilitado el acceso a la información pública mediante la publicación de los trámites seguidos en la elaboración de la norma.

La norma es coherente con el resto del ordenamiento jurídico y se fija un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certeza, que posibilita su conocimiento y comprensión.

Por todo ello, a propuesta del Consejero de Turismo, Cultura y Deporte, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 21.3 y 27.8 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Andalucía y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 23 de mayo de 2023,

D I S P O N G O

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

1. El presente decreto tiene por objeto la regulación de las empresas de intermediación turística que organicen o comercialicen viajes combinados y de las empresas de intermediación turística que faciliten servicios de viaje vinculados, como entidades prestadoras del servicio turístico establecido en el artículo 28.1.b) de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

2. Las empresas de intermediación turística que se dediquen a la organización o comercialización de viajes combinados de manera presencial o en forma on line, conforme a lo regulado 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, tendrán la denominación de agencias de viajes, sin que en ningún caso se exija requisito alguno en cuanto a la forma de constitución de la empresa.

3. Las empresas de intermediación turística que faciliten servicios de viaje vinculados, conforme a lo regulado en el Libro Cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, tendrán la denominación de empresas de viajes vinculados.

Artículo 2. Definiciones.

1. Servicio de viaje: se consideran servicios de viaje el transporte de pasajeros, el alojamiento, el alquiler de vehículos a motor y cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de los tres servicios de viaje señalados, en los términos establecidos en el artículo 151.1.a) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

2. Viaje combinado: es aquel que combina, al menos, dos servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, en los términos previstos en el artículo 151.1.b) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

3. Servicios de viaje vinculados: son aquellos en los que al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje son adquiridos con objeto del mismo viaje o vacación, que, sin constituir un viaje combinado, den lugar a la celebración de contratos distintos con cada una de las entidades prestadoras individuales de servicios de viaje, en los términos previstos en el artículo 151.1.e) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

4. Persona viajera: persona usuaria que recibe el servicio turístico de intermediación, incluyendo aquella que tiene la intención de celebrar un contrato de viaje combinado o de facilitación de servicios de viaje vinculados.

5. Sucursal: establecimiento abierto al público por una agencia de viajes o una empresa de viajes vinculados.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

1. El ámbito de aplicación del presente decreto está constituido por:

a) Las agencias de viajes y las empresas de viajes vinculados cuyo domicilio fiscal se encuentre en territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

b) Las agencias de viajes y las empresas de viajes vinculados cuya actividad se preste a través de los servicios de la sociedad de la información, cuando se encuentre en Andalucía el lugar en que esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de sus negocios, entendiéndose por tal donde radique su domicilio fiscal.

c) Las sucursales que, perteneciendo a agencias de viajes o empresas de viajes vinculados domiciliadas fuera de Andalucía y legalmente establecidas conforme a la normativa aplicable en su territorio, desarrollen su actividad en Andalucía.

2. La regulación de la actividad de las empresas de intermediación turística establecida en este decreto no será de aplicación a:

a) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a veinticuatro horas, a menos que se incluya el alojamiento.

b) Los viajes combinados que se ofrezcan y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional, sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, únicamente a un grupo limitado de personas viajeras, tales como los viajes organizados puntualmente por organizaciones benéficas, clubes deportivos o centros docentes, ofrecidos única y exclusivamente para los miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general y no se utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento. Se entenderá que se ofrecen de manera ocasional y sin reiteración en un mismo año cuando se organice un máximo de un viaje combinado o se facilite un máximo de un servicio de viaje vinculado al año.

c) El alojamiento con fines residenciales.

d) El alojamiento para cursos de idiomas.

e) Los servicios que forman parte intrínseca de otro servicio de viaje.

f) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre una persona empresaria y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión.

3. En los supuestos de las exclusiones señaladas, habrá de informarse expresamente en la documentación del viaje facilitada a las personas viajeras de la no aplicación del presente decreto.

Artículo 4. Derechos y obligaciones.

1. Con carácter general, los derechos y las obligaciones de las personas viajeras y de las agencias de viajes y empresas de viajes vinculados serán los contemplados en el título IV de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, y en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

2. Con carácter particular, las agencias de viajes y las empresas de viajes vinculados deberán cumplir las siguientes obligaciones:

a) Prestar sus servicios sin ningún tipo de discriminación por razón de discapacidad, nacionalidad, lugar de procedencia, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social.

b) Abstenerse de prestar su actividad respecto de servicios turísticos que, de acuerdo con el artículo 30.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, tengan la consideración de clandestinos.

c) Constituir y mantener en permanente vigencia la garantía de responsabilidad contractual y el seguro de responsabilidad civil, en su caso, en los términos previstos en este decreto.

d) Exhibir, de manera visible y legible, en el exterior de cada sucursal o sitio de internet propio, el nombre comercial, el código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía y el grupo y, en su caso, modalidad a la que pertenecen, una vez inscritas de oficio en el Registro de Turismo de Andalucía.

En este distintivo o rótulo podrá figurar también el nombre de otra agencia de viajes o empresa de viajes vinculados o empresa franquiciadora, siempre y cuando el nombre comercial de la empresa inscrita en el Registro de Turismo de Andalucía continúe siendo destacado y claramente visible al cliente, ocupando la mayor parte del rótulo, de forma que pueda constatar con claridad el nombre y código de inscripción de la empresa inscrita y en ningún caso cree confusión al cliente sobre qué empresa es la responsable de la contratación.

Artículo 5. Agencias de viajes y empresas de viajes vinculados establecidas en otras Comunidades Autónomas o en Estados miembros de la Unión Europea.

1. Las agencias de viajes y las empresas de viajes vinculados legalmente establecidas en otra Comunidad Autónoma o en un Estado miembro de la Unión Europea podrán establecer libremente sucursales en Andalucía para el ejercicio de su actividad.

La Consejería competente en materia de turismo comprobará que la agencia de viajes o la empresa de viajes vinculados se encuentra legalmente establecida en la Comunidad Autónoma o Estado miembro de origen y que dispone de la garantía de responsabilidad contractual o garantía equivalente exigida en dicha Comunidad o Estado, en los términos del artículo 166 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

2. Las personas titulares de las agencias de viajes y empresas de viajes vinculados señaladas deberán comunicar a la Delegación Territorial o Provincial competente en materia de turismo la apertura y cierre de una sucursal, procediéndose, de oficio, a su anotación o cancelación en el Registro de Turismo de Andalucía.

Artículo 6. Inicio, modificación y cese de la actividad.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 30.2 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, para el inicio de la prestación del servicio turístico, la persona o entidad titular del mismo tendrá que presentar la correspondiente declaración responsable ante la Consejería competente en materia de turismo.

2. La declaración responsable de inicio y, en su caso, de apertura de la primera sucursal se dirigirá a la Dirección General competente en materia de coordinación del Registro de Turismo de Andalucía y habrá de contener la información señalada en el artículo 10.2 del Decreto 143/2014, de 21 de octubre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía y, además, la siguiente información:

a) Datos acreditativos de constitución de la garantía de responsabilidad contractual y además, en el caso de las agencias de viaje, del seguro de responsabilidad civil.

b) Nombre comercial inscrito en el Registro de Marcas por la Oficina Española de Patentes y Marcas.

c) En el caso de las empresas que operen on line, nombre de dominio de Internet que utilice o vaya a utilizar para la realización de actividades económicas en la red, certificado por la autoridad de asignación correspondiente.

3. Cualquier alteración o modificación de los datos referidos a la empresa que presta el servicio turístico, así como el cese en la actividad, tendrán que ser comunicados a la Dirección General competente en materia de coordinación del Registro de Turismo de Andalucía.

El cambio en la clasificación prevista en los artículos 7 y 15, deberá ser declarado a la Dirección General competente en materia de coordinación del Registro de Turismo de Andalucía.

4. La apertura a partir de la segunda y siguientes sucursales y la modificación y cierre de cualquier sucursal deberá ser comunicado a la Delegación Territorial o Provincial competente en materia de turismo, procediéndose, de oficio, a su anotación o cancelación en el Registro de Turismo de Andalucía.

5. Las agencias de viajes y las empresas de viajes vinculados se inscribirán de oficio en el Registro de Turismo de Andalucía, comunicándose las inscripciones de inicio y las cancelaciones por cese de actividad, así como las anotaciones de apertura y cierre de sucursales, a los ayuntamientos de los municipios donde se ubiquen o, en el caso de las empresas clasificadas en la modalidad on line, donde tengan su domicilio fiscal.

6. Una vez inscrita la empresa, el código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía habrá de indicarse en toda publicidad o promoción realizada por cualquier medio.

7. Las agencias de viajes podrán facilitar servicios de viaje vinculados sin necesidad de inscribirse como empresas de viajes vinculados, teniendo esta segunda actividad la consideración de secundaria.

Las empresas que faciliten servicios de viaje vinculados no podrán organizar o comercializar viajes combinados sin inscribirse como agencias de viajes.

CAPÍTULO II

Agencias de viajes

Artículo 7. Clasificación.

1. Las agencias de viajes se clasifican en grupos y modalidades.

2. Las agencias de viajes se clasifican en uno de los siguientes grupos:

a) Mayoristas, entendiéndose por tales aquellas que proyectan, elaboran y organizan viajes combinados para su ofrecimiento a las empresas minoristas. Las empresas mayoristas no podrán ofrecer ni vender directamente sus productos a la persona viajera o consumidor final.

b) Minoristas, entendiéndose por tales aquellas que comercializan los viajes combinados organizados por las empresas mayoristas o aquellos otros organizados por ellas mismas, sin que, en este último caso, puedan hacerlo a través de otras empresas minoristas.

c) Mayoristas-minoristas, entendiéndose por tales aquellas que pueden simultanear las actividades señaladas en los párrafos a) y b).

3. Las agencias de viajes se clasifican en una de las siguientes modalidades:

a) Presenciales, entendiéndose por tales aquellas que prestan su actividad a través de sucursales, independientemente de que también puedan operar on line.

b) On line, entendiéndose por tales aquellas cuya actividad sea realizada íntegramente a través de la sociedad de la información. Las empresas de viajes combinados clasificadas en esta modalidad no podrán tener sucursales.

Artículo 8. Franquicias.

1. Las agencias de viajes podrán ejercer su actividad mediante el régimen de franquicia.

2. La empresa franquiciada deberá cumplir con lo establecido en el artículo 6 a efectos de iniciar la actividad, siendo responsable del cumplimiento de sus obligaciones ante la Administración y ante las personas usuarias.

Artículo 9. Colaboración entre empresas.

Para el mejor desarrollo de sus actividades, las agencias de viajes podrán articular, además del régimen previsto en el artículo 8, fórmulas de colaboración empresarial legalmente admitidas, siempre que cada una de las agencias interesadas cumplan individualmente los requisitos establecidos en el presente decreto y demás normativa aplicable.

Artículo 10. Garantía de la responsabilidad contractual.

1. Las agencias de viajes estarán obligadas a constituir, con carácter previo al ejercicio de su actividad, y mantener de forma permanente una garantía para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a las personas contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por las personas viajeras o por una tercera persona en su nombre, en la medida en que no se hayan prestado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de las personas viajeras, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje. La exigencia de esta garantía se sujetará en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

A los efectos de este artículo, se entenderá producida la insolvencia cuando, a consecuencia de la falta de liquidez de la mayorista, la minorista o la mayorista-minorista, no se hayan ejecutado los servicios, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando las entidades prestadoras de servicios requieran a las personas viajeras pagar por ellos.

2. La garantía prevista en el apartado 1 puede revestir dos formas:

a) Garantía individual: mediante un seguro, un aval u otra garantía financiera. Durante el primer año de ejercicio de la actividad, esta garantía deberá cubrir un importe mínimo de cien mil euros (100.000 euros). A partir del segundo año de ejercicio de la actividad, el importe de esta garantía deberá ser equivalente, como mínimo, al cinco por ciento (5%) del volumen de negocios derivado de los ingresos por venta de viajes combinados alcanzado por la agencia de viajes en el ejercicio anterior y, en cualquier caso, el importe no podrá ser inferior a cien mil euros (100.000 euros).

Esta cobertura deberá adaptarse en caso de que aumenten los riesgos, especialmente si se produce un incremento en el volumen de ventas de viajes combinados que supere los mínimos establecidos en el párrafo anterior.

b) Garantía colectiva: las agencias de viajes podrán 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 cincuenta por ciento (50%) de la suma de las garantías que las agencias de viajes individualmente consideradas deberían constituir de acuerdo con lo establecido en la letra anterior. En ningún caso el importe global del fondo podrá ser inferior a dos millones quinientos mil euros (2.500.000 euros).

3. A efectos de acreditar su constitución, la entidad prestadora de la garantía deberá cumplimentar y firmar un certificado donde consten los extremos señalados en los apartados 1 y 2, que será acompañado de la póliza o documento que recoja las condiciones particulares correspondientes y el recibo acreditativo de su pago.

4. En el momento en que la persona viajera efectúe el primer pago a cuenta del precio del viaje combinado, la empresa mayorista o mayorista-minorista o, en su caso, la empresa minorista, le facilitará un certificado que acredite el derecho a reclamar directamente a la entidad que sea garante de la responsabilidad contractual adquirida, el procedimiento y plazo para ejercitarlo, sus datos de contacto, así como la existencia y plena vigencia de la garantía prevista en el apartado 1.

5. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia de la empresa mayorista o mayorista-minorista o de la empresa minorista, la garantía cubrirá

sin coste adicional las repatriaciones y, en caso necesario, la financiación del alojamiento previo a la repatriación. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán en un plazo no superior a catorce días previo requerimiento de la persona viajera.

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

7. En caso de ejecutarse la garantía, deberá reponerse en el plazo de quince días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma. Esta circunstancia deberá ser comunicada a la Administración turística en dicho plazo.

8. Las agencias de viajes que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.7, se dediquen a facilitar servicios de viaje vinculados, deberán incluir en la garantía la protección frente a la insolvencia para el reembolso efectivo de todos los pagos realizados por las personas viajeras o por una tercera persona en su nombre, en la medida en que no se hayan prestado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de las personas viajeras, en los términos de lo previsto en el artículo 17.

Artículo 11. Seguro de responsabilidad civil.

1. Las agencias de viajes han de contratar y mantener en permanente vigencia una póliza de seguro de responsabilidad civil para afianzar el normal desarrollo de su actividad que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad.

2. La póliza de seguro habrá de cubrir los tres bloques de responsabilidades siguientes:

- a) La responsabilidad civil de la explotación del negocio.
- b) La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria.
- c) La responsabilidad por daños patrimoniales primarios.

Estas coberturas incluyen todo tipo de daños o siniestros: daños corporales, daños materiales y los perjuicios económicos causados.

3. La póliza habrá de cubrir en todo momento una cuantía mínima de 900.000 euros, 300.000 euros por cada bloque de responsabilidad. A efectos de acreditar su suscripción, el tomador del seguro y la entidad aseguradora deberán cumplimentar y firmar un certificado donde consten los extremos señalados en el presente artículo, que será acompañado de la póliza correspondiente y recibo acreditativo de su pago.

4. De conformidad con lo establecido en el artículo 26.1 de la Ley 3/2011, de 23 de diciembre, las agencias de viajes pondrán a disposición de las personas usuarias información sobre el seguro, en particular, de los datos de la entidad aseguradora y de la cobertura geográfica del mismo.

Artículo 12. Requisitos de información.

Las agencias de viajes deberán proporcionar a las personas viajeras información relativa a los contratos de viajes combinados que organicen o comercialicen, en los términos y condiciones establecidos en el capítulo I del título II del libro cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Artículo 13. Nombre comercial y marcas.

1. Las agencias de viajes utilizarán y mantendrán en permanente vigencia un nombre comercial debidamente registrado en el Registro de Marcas por la Oficina Española de Patentes y Marcas.

2. Las agencias de viajes podrán utilizar una o varias marcas debidamente registradas en el Registro de Marcas por la Oficina Española de Patentes y Marcas, siempre que su titular sea el mismo que el del nombre comercial.

Artículo 14. Normativa aplicable.

1. Sin perjuicio del deber de cumplimiento de lo dispuesto con carácter general para todo prestador de servicios, las agencias de viajes deberán cumplir con lo establecido en el libro cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, especialmente en lo relativo a las garantías, forma, contenido, ejecución, modificación y resolución de los contratos y obligaciones de información en materia de viajes combinados.

2. En el caso de las agencias de viajes que operen en la modalidad on line, les será igualmente de aplicación la normativa sobre comercio electrónico.

CAPÍTULO III**Empresas de viajes vinculados****Artículo 15. Clasificación.**

Las empresas de viajes vinculados se clasifican en una de las siguientes modalidades:

a) Presenciales, entendiéndose por tales aquellas que prestan su actividad a través de sucursales, independientemente de que también puedan operar on line.

b) On line, entendiéndose por tales aquellas cuya actividad sea realizada íntegramente a través de la sociedad de la información. Las empresas de viajes vinculados clasificadas en esta modalidad no podrán tener sucursales.

Artículo 16. Colaboración entre empresas.

Para el mejor desarrollo de sus actividades, las empresas de viajes vinculados podrán articular, además del régimen previsto en el artículo 8, fórmulas de colaboración empresarial legalmente admitidas, siempre que cada una de las empresas interesadas cumplan individualmente los requisitos establecidos en el presente decreto y demás normativa aplicable.

Artículo 17. Garantía frente a la insolvencia.

1. Las empresas de viajes vinculados estarán obligadas a constituir, con carácter previo al ejercicio de su actividad, y mantener de forma permanente una garantía para responder, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por las personas viajeras o por una tercera persona en su nombre, en la medida en que no se hayan prestado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de las personas viajeras. La exigencia de esta garantía se sujetará en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre.

A los efectos de este artículo, se entenderá producida la insolvencia cuando, a consecuencia de la falta de liquidez de la persona empresaria facilitadora de servicios de viaje vinculados, no se hayan ejecutado los servicios, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando las entidades prestadoras de servicios requieran a las personas viajeras pagar por ellos.

2. La garantía prevista en el apartado 1 puede revestir dos formas:

a) Garantía individual: mediante un seguro, un aval u otra garantía financiera. Durante el primer año de ejercicio de la actividad, esta garantía deberá cubrir un importe mínimo de cien mil euros (100.000 euros). A partir del segundo año de ejercicio de la actividad, el importe de esta garantía deberá ser equivalente, como mínimo, al cinco por ciento (5%) del volumen de negocios derivado de los ingresos por venta de servicios de viaje vinculados alcanzado por la empresa de viaje vinculados en el ejercicio anterior y, en cualquier caso, el importe no podrá ser inferior a cien mil euros (100.000 euros).

Esta cobertura deberá adaptarse en caso de que aumenten los riesgos, especialmente si se produce un incremento en el volumen de ventas de servicios de viaje vinculados que supere los mínimos establecidos en el párrafo anterior.

b) Garantía colectiva: las empresas de viajes vinculados podrán 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 cincuenta por ciento (50%) de la suma de las garantías que las empresas individualmente consideradas deberían constituir de acuerdo con lo establecido en la letra anterior. En ningún caso el importe global del fondo podrá ser inferior a dos millones quinientos mil euros (2.500.000 euros).

3. A efectos de acreditar su constitución, la entidad prestadora de la garantía deberá cumplimentar y firmar un certificado donde consten los extremos señalados en los apartados 1 y 2, que será acompañado de la póliza o documento que recoja las condiciones particulares correspondientes y recibo acreditativo de su pago.

4. En el momento en que la persona viajera efectúe el primer pago a cuenta del precio del servicio de viaje vinculado, la empresa de viajes vinculados le facilitará un certificado que acredite el derecho a reclamar directamente a la entidad que sea garante de la responsabilidad contractual adquirida, el procedimiento y plazo para ejercitarlo, sus datos de contacto, así como la existencia y plena vigencia de la garantía prevista en el apartado 2.

5. Cuando la ejecución de los servicios de viaje vinculados se vea afectada por la insolvencia de la empresa de viajes vinculados, la garantía cubrirá sin coste adicional las repatriaciones y, en caso necesario, la financiación del alojamiento previo a la repatriación. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán en un plazo no superior a catorce días previo requerimiento de la persona viajera.

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

7. En caso de ejecutarse la garantía, deberá reponerse en el plazo de quince días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma. Esta circunstancia deberá ser comunicada a la Administración turística en dicho plazo.

Artículo 18. Requisitos de información.

De conformidad con lo establecido en el artículo 168 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con carácter previo a la contratación, las empresas de viajes vinculados deberán indicar a las personas viajeras la siguiente información:

a) Que la persona viajera no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados conforme a la normativa sobre viajes combinados, y que cada entidad prestadora de servicios será la única responsable de la correcta prestación contractual de su servicio.

b) Que la persona viajera goza de protección frente a la insolvencia, debiendo proporcionar los datos de la entidad que sea garante de la responsabilidad contractual adquirida.

Artículo 19. Nombre comercial y marcas.

1. Las empresas de viajes vinculados utilizarán y mantendrán en permanente vigencia un nombre comercial debidamente registrado en el Registro de Marcas por la Oficina Española de Patentes y Marcas.

2. Las empresas de viajes vinculados podrán utilizar una o varias marcas debidamente registradas en el Registro de Marcas por la Oficina Española de Patentes y Marcas, siempre que su titular sea el mismo que el del nombre comercial.

Artículo 20. Normativa aplicable.

1. Sin perjuicio del deber de cumplimiento de lo dispuesto con carácter general para todo prestador de servicios, las empresas de viajes vinculados deberán cumplir con lo

establecido en el libro cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, especialmente en lo relativo a la garantía y requisitos de información en materia de servicios de viaje vinculados.

2. En el caso de las empresas de viajes vinculados que operen en la modalidad on line, les será igualmente de aplicación la normativa sobre comercio electrónico.

CAPÍTULO IV

Inspección y régimen sancionador

Artículo 21. Inspección y régimen sancionador.

1. Los servicios de inspección de la Consejería competente en materia de turismo ejercerán las funciones de comprobación y control del cumplimiento de lo establecido en la presente norma, de acuerdo con la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, y con el Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo, sin perjuicio de las competencias de inspección y control que tengan atribuidas otras Consejerías o Administraciones.

En el marco de los planes de inspección programada, las personas titulares de las agencias de viajes y de las empresas de viajes vinculados deberán acreditar con carácter anual la constitución y vigencia de la garantía de responsabilidad contractual y del seguro de responsabilidad civil.

2. El incumplimiento de las obligaciones del presente decreto relativas a la relación con la persona usuaria, a las contraídas con la Administración y al incumplimiento de las condiciones contratadas, así como la prestación clandestina del servicio, y que se hallen tipificadas como infracciones de conformidad con los artículos 70 a 72 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, dará lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa e imposición de las sanciones previstas en el artículo 78 de la misma, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que se deriven.

3. En el caso de las agencias de viajes y de las empresas de viajes vinculados clasificadas en la modalidad on line, y a efectos de establecimiento de los órganos, servicios y unidades competentes en materia de inspección y sanciones, se considerará como lugar de la infracción aquel en el que radique el domicilio fiscal de la empresa.

Disposición transitoria única. Agencias de viajes on line y puntos de venta.

1. Las agencias de viajes inscritas en el Registro de Turismo de Andalucía como empresas que operan on line dejarán de estar consideradas como puntos de venta, quedando inscritas como agencias de viajes clasificadas en la modalidad on line.

2. Los puntos de venta consistentes en terminales informáticas recogidas en el artículo 20.1 del Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes, anotados en el Registro de Turismo de Andalucía, pasarán a ser considerados como parte integrante de la agencia de viajes.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Queda derogado el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes, y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente decreto.

Disposición final primera. Modificación del Decreto 143/2014, de 21 de octubre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía.

El Decreto 143/2014, de 21 de octubre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía, queda modificado en los siguientes términos:

Uno. Se modifica el párrafo b) del apartado 2 del artículo 3, que queda redactado como sigue:

«b) Empresas que organicen o comercialicen viajes combinados y empresas que faciliten servicios de viaje vinculados.»

Dos. Se modifican el párrafo d) del apartado 2 y el párrafo a) del apartado 3 del artículo 5, que quedan redactados como siguen:

«d) Las inscripciones, modificaciones y cancelaciones de empresas de intermediación turística y la expedición de certificaciones de las mismas, así como la anotación de la primera sucursal.»

«a) Efectuar las inscripciones, modificaciones, anotaciones y cancelaciones de las empresas, establecimientos y sucursales radicados o que presten servicios y actividades turísticas dentro de su respectivo ámbito territorial, competencias que serán ejercidas por la persona titular de la Delegación.»

Tres. Se modifica el párrafo b) del apartado 2 del artículo 6, que queda redactado como sigue:

«b) Anotaciones. Serán objeto de anotación, previa presentación de la correspondiente comunicación, los datos relativos a un establecimiento o empresa ya inscritos y que no afecten a las bases de la inscripción, así como las modificaciones de los mismos y, en general, los datos de los establecimientos o empresas que no sean objeto de inscripción y deban constar en el Registro. La comunicación deberá presentarse con carácter previo o en los quince días siguientes de originarse los datos nuevos o modificados, salvo en el caso de los cambios de titularidad o de nombre comercial, que deberán ser comunicados en todo caso con carácter previo.

En particular, serán objeto de anotación:

1.º Los cambios de titularidad, nombre o marca comercial, domicilio social y nombre de dominio en Internet.

2.º Los cierres temporales y periodos de cierre de los establecimientos de alojamiento turístico. Se entiende por cierre temporal del establecimiento aquél que tiene carácter puntual, constituyendo los períodos de cierre aquellos que vayan a tener lugar de manera periódica, ya sean distintos periodos en un mismo año o bien el mismo o distintos períodos en distintos años.

Los cierres temporales por tiempo igual o superior a tres años, continuos o no, que no se basen en una causa razonable específica como obras de reforma, rehabilitación o similares, se considerarán como cese de la actividad turística, previa instrucción del correspondiente procedimiento administrativo, audiencia de las personas interesadas y mediante resolución motivada. El plazo máximo para adoptar y notificar la resolución del procedimiento no podrá exceder de seis meses desde la fecha del acuerdo de iniciación.

3.º La apertura y cierre al público de las sucursales de las empresas de intermediación turística inscritas en el Registro o de las legalmente establecidas en otras Comunidades Autónomas y en Estados miembros de la Unión Europea.

4.º Los Puntos de información turística.

5.º Integración de las oficinas de turismo en la Red de oficinas de turismo de Andalucía.

6.º Cualquier otro acto que su normativa de aplicación así lo exija.»

Cuatro. Se añaden tres apartados al artículo 7, que queda redactado como sigue:

«1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las personas titulares de servicios turísticos, desarrollados o no reglamentariamente, y de actividades con incidencia en el ámbito turístico, así como aquellas que pretendan su ejercicio, estarán obligadas a utilizar en todo momento medios electrónicos en sus relaciones con la Consejería competente en materia de turismo en relación con los trámites que afecten al ejercicio de su actividad, obligación que se establece conforme al artículo 14.3 de la citada ley.

2. Los trámites que las personas interesadas pretendan realizar con la Consejería competente en materia de turismo se realizarán de forma electrónica mediante el registro electrónico de la Junta de Andalucía a través de los modelos normalizados y disponibles en la página web de esta Consejería. La Consejería competente en materia de turismo podrá establecer otro sistema electrónico para la realización de trámites con la misma.

3. En los procedimientos iniciados de oficio, los trámites a efectuar por las personas interesadas deberán realizarse igualmente de manera electrónica, sin que sea necesaria su realización en modelo normalizado.

4. En caso de realización de manera presencial de un trámite, se requerirá a la persona interesada para que, en el plazo de diez días, subsane a través de su presentación electrónica, con indicación de que, si así no lo hiciera, se tendrá por no presentado. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación aquella en que se haya realizado la subsanación.

5. Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán rechazadas cuando hayan transcurrido diez días naturales desde su puesta a disposición sin que se acceda a su contenido, dándose por efectuado el trámite y siguiéndose el procedimiento.»

Cinco. Se añade un párrafo f) al apartado 2 del artículo 10, con la siguiente redacción:
«f) Correo electrónico y, en su caso, número de teléfono móvil a efectos de envío de avisos de las notificaciones electrónicas practicadas.»

Seis. Se añade un apartado 7 al artículo 13, con la siguiente redacción:
«7. Las inscripciones de los alojamientos turísticos serán objeto de comunicación a la Consejería competente en materia de ordenación del territorio.»

Siete. Se modifican los apartados 2 y 3 del artículo 14, que quedan redactados como siguen:
«2. La modificación de la inscripción podrá producirse, sin mediar declaración responsable, cuando se dejen de reunir las condiciones que sirvieron de base para la inscripción, previa instrucción del correspondiente procedimiento administrativo, audiencia de las personas interesadas y mediante resolución motivada, procedimiento que podrá dar lugar, en su caso, a una reclasificación o cancelación de la inscripción.

El plazo máximo para adoptar y notificar la resolución del procedimiento no podrá exceder de seis meses desde la fecha del acuerdo de iniciación.

Igualmente, y en caso de tener constancia fehaciente de la inexistencia de licencias o autorizaciones exigibles por normativa sectorial específica, especialmente en materia urbanística o reguladora del régimen del suelo, se instruirá el correspondiente procedimiento administrativo de cancelación, con audiencia de las personas interesadas y mediante resolución motivada. El plazo máximo para adoptar y notificar la resolución del procedimiento no podrá exceder de seis meses desde la fecha del acuerdo de iniciación.

3. El cese voluntario y definitivo en la actividad turística de una empresa, establecimiento o sucursal deberá ponerse en conocimiento del órgano competente, mediante la correspondiente comunicación, a efectos de cancelar la inscripción en el Registro.»

Disposición final segunda. Modificación del Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de guías de turismo de Andalucía.

El Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de guías de turismo de Andalucía, queda modificado en los siguientes términos:

Uno. Se modifica el apartado 2 del artículo 11, que queda redactado como sigue:
«2. La Consejería competente en materia de turismo posibilitará la tramitación y consulta de los procedimientos por medios electrónicos, de conformidad con la normativa de aplicación en la materia.»

Dos. Se modifican el apartado 1 y la letra e) del apartado 2 del artículo 12, que quedan redactados como sigue:

«1. Las solicitudes se formalizarán en el modelo normalizado que estará disponible en la página web de la Consejería con competencia en materia de turismo, debiendo presentarse de forma electrónica mediante el registro electrónico de la Junta de Andalucía, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Decreto 143/2014, de 21 de octubre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía.»

«e) Impreso 046 de autoliquidación correspondiente al pago de tasas, según lo establecido en la normativa reguladora de las tasas en Andalucía.»

Disposición final tercera. Habilitación normativa.

Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo para dictar las normas oportunas para el desarrollo y ejecución del presente decreto y expresamente para actualizar las cuantías establecidas en su articulado.

Disposición final cuarta. Entrada en vigor.

El presente decreto entrará en vigor en el plazo de un mes desde su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 23 de mayo de 2023

JUAN MANUEL MORENO BONILLA

Presidente de la Junta de Andalucía

CARLOS ARTURO BERNAL BERGUA

Consejero de Turismo, Cultura y Deporte