



## INFORME DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO, COMERCIO Y ARTESANÍA, SOBRE LAS ALEGACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE DECRETO DE ORDENACIÓN DE LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA EN CASTILLA-LA MANCHA

Vistas las alegaciones presentadas al proyecto de Decreto de ordenación de las empresas de intermediación turística en Castilla-La Mancha., sometido a información pública, conforme al artículo 36.3 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, la Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía emite el siguiente

### INFORME:

**PRIMERO.** – Concluido el trámite de información pública, han presentado alegaciones las siguientes entidades:

- Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Castilla-La Mancha.
- CEAV.
- Turismo Ayuntamiento de Tomelloso.

**SEGUNDO.** - Tratamiento dado a las alegaciones realizadas:

#### 1.- Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Castilla-La Mancha.

- **Modo de agencia:** Alega que las empresas de intermediación turística pueden realizar su actividad tanto de forma presencial a través de establecimiento abierto al público o como por cualquier procedimiento de venta a distancia incluida la vía electrónica o por la realización conjunta de ambas formas, siendo la forma común a todas las empresas de intermediación turística la forma on line con la única distinción entre ellas que unas hayan abierto o dispongan de punto de venta físicos u oficinas de atención y representación comercial. Hoy en día muchas empresas de intermediación turística ante la inviabilidad económica que supone alquilar locales comerciales en exclusiva se instalan en centros de empresas con espacios coworking o centros de negocios donde reciben servicios de domiciliación de la empresa con derecho a pago por uso incluso con bonos de horas por la utilización de uso de oficinas o salas de reuniones como es el caso de las agencias que prestan servicios receptivos rara vez





reciben visitas pero necesitan contar así mismo, aunque la actividad sea on line, puedan disponer de puntos de atención comercial previas cita de los interesados clientes, proveedores etc. Es importante tener en cuenta esta casuística pues muchos emprendedores comienzan de esta forma.

En caso de no encontrarse en un local destinado en exclusiva a la agencia de viajes, podría señalarse en el interior o exterior del mismo el espacio dedicado a la agencia de viajes e identificando la información de la misma.

### **Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía:**

La alegación realizada sobre al proyecto de decreto de ordenación de las empresas de intermediación turística de Castilla-La Mancha no se estima al considerar que está recogida en el texto, ya que se determina que la Intermediación turística es la actividad empresarial de quienes se dedican comercialmente al ejercicio de actividades de mediación en la venta u organización de servicios turísticos, ya sea con puntos de venta física o de forma on line, pudiendo ejercer la actividad de ambas formas si cumple los requisitos establecidos para su ejercicio.

Comprende las actividades de organización o comercialización de viajes combinados y vinculados, y de excursiones de un día, la mediación en la venta de billetes o reserva de plazas en toda clase de medios de transporte, y la reserva o contratación de alojamiento en establecimientos turísticos y de servicios o actividades ofrecidos por las empresas turísticas.

Respecto a la posibilidad de prestar el servicio mencionado en espacios de coworking, no habría ningún problema, siempre y cuando la empresa de intermediación turística haya formalizado el uso de ese espacio, de tal manera que en el periodo de tiempo que ejerza la actividad en ese espacio de trabajo, pueda señalar la sucursal mediante elementos temporales o permanentes.

Asimismo, en el anexo II relativo a la declaración responsable de inicio de actividad sede principal, y en el anexo IV relativo a la comunicación de cambio de denominación, de clasificación de agencias de viaje, así como de cese de actividad, respecto a la documentación que debe tener la empresa, se ha eliminado el adjetivo “plena” para no llevar a equívocos y se pueda realizar en espacios compartidos.





Respecto a la señalización, el artículo 5 del borrador establece lo siguiente:

*“Artículo 5. Publicidad.*

*1. Aquellas empresas de intermediación turística que tengan su domicilio social en el territorio de Castilla-La Mancha incluirán un código identificativo formado por una clave que constará de dígitos alfanuméricos según lo establecido en el anexo I, que tendrá que figurar en toda la publicidad e información contractual de su actividad, y, en su caso, en los rótulos exteriores del local y en las plataformas tecnológicas que utilicen para desarrollar su actividad comercial. “*

“En su caso” significa siempre y cuando sea posible la instalación de rótulos exteriores en el local.

Además, en su apartado 3:

*3. Los locales o establecimientos de las empresas de intermediación turística deberán estar debidamente identificados mediante un rótulo en su exterior, en el que, de forma destacada y visible, figure la información establecida en el apartado 2.*

Respecto a esta obligación, no se indica mediante qué elementos se debe realizar la identificación del local, pudiendo ser móviles o fijos.

- **Puntos de venta:** Alega que se considere punto de venta toda instalación de venta al por menor, tanto mueble como inmueble, o un sitio web de venta al por menor o un dispositivo similar de venta minorista en línea, incluso aunque estos sitios web o dispositivos se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico. Así mismo las agencias de viajes puedan además abrir puntos de venta en una empresa para servicio exclusivo de la misma, tanto físicamente como on line.

**Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía:** No se estima esta alegación por parte de la Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía, al considerar que en el proyecto de decreto se consolida en la definición de empresas de intermediación turística el concepto de punto de venta.

- **Baja temporal de las empresas de intermediación turística:** Alega que ante las actuales circunstancias y para asegurar la supervivencia de la empresa por esta u otras causas es necesario habilitar la baja temporal de la empresa:





Como por ejemplo reza en el actual decreto de Extremadura:

“El cierre temporal de la empresa turística no podrá exceder de 9 meses, salvo razones debidamente justificadas y acreditadas por el titular, en cuyo caso la Administración turística competente podrá autorizar la ampliación del mismo, sin que la duración total del plazo, incluidas las prórrogas, exceda de 12 meses. Transcurrido el plazo concedido, la no reapertura por parte de la empresa supondrá el cese definitivo de la actividad, que se declarará mediante la correspondiente resolución dictada al efecto por el órgano competente.”

De tal manera que estando bajo ese cese o suspensión temporal de actividad podamos suspender los servicios y coberturas contratadas en los seguros de Responsabilidad Civil y Aval Caución, reanudándolos en el momento que se reanude la actividad.

**Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía:** no admite esta alegación ya que, el cese o suspensión temporal de actividad no puede implicar la suspensión de los seguros de Responsabilidad Civil y Aval Caución, ya que estos últimos responden de los servicios prestados un año antes y por lo tanto se dejaría desprotegido al usuario al desaparecer la garantía para responder frente a la insolvencia.

- **Aclaraciones en cuanto a términos y figuras en la comercialización.:** No entendemos que y quien puede comercializar el “viaje vinculado”. Y si una entidad como es una asociación de jubilados o club deportivo puede organizar y comercializar un paquete turístico, en caso de no poder a que sanciones se exponen (si las hubiera).

**Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía:** En la alegación presentada se confunde el concepto de “servicios de viaje vinculado” con el de “viaje combinado”.

La definición de «Viaje combinado» viene establecida en el artículo 151 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, en su redacción dada por el apartado dos del artículo cuarto del Real Decreto Ley 23/2018, de 21 de diciembre, de trasposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados que lo define como la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:





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

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

- **i)** son contratados en un único punto de venta y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,
- **ii)** son ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,
- **iii)** son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar,
- **iv)** son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o
- **v)** son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios con quienes se celebra otro contrato, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

En el mismo artículo 151 en la letra e) se establece la definición de servicio de viaje *vinculado*:

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

- *1.º con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y el pago separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o*
- *2.º de manera específica, la contratación de al menos un servicio de viaje adicional con otro empresario, siempre que tenga lugar a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio*



de viaje”

En el texto de decreto propuesto se otorga competencia exclusiva para la comercialización de viajes combinados a las agencias de viajes, por lo que, en el caso, de que un ente diferente a una agencia de viajes gestionara viajes combinados, se podría en marcha el régimen sancionador determinado en el Título IX de la Ley 8/1999, de 26 de mayo.

En cuanto a la prestación de servicios de viajes vinculados lo podrían realizar las agencias de viajes pero no en exclusividad, ya que, en virtud del artículo 17 del borrador, se establece que podrán ser prestados por “empresas que, sin ser de intermediación turística, pertenezcan al sector turístico.

- **Contrato de viajes combinado:** Alega que, debido al mencionado contrato de viajes combinados actual, la agencia se vería en la obligación de devolver todo el importe aun sabiendo que el importe no lo va a percibir por parte de muchos de estos proveedores. Esta interpretación trae irremediamente el no poder cumplir con este requisito y/o el cierre de dichas agencias, por falta de liquidez. "Ante tal injusticia, las agencias de viajes necesitan una solución urgente a dicha situación. La aplicación de la Ley de Viajes Combinados. Como explican, la responsabilidad solidaria entre las agencias y sus proveedores crea la obligación a las agencias de devolver el importe de los servicios contratados por un viaje combinado. Sin embargo, la gran mayoría de las compañías aéreas y otros proveedores están respondiendo a las devoluciones de sus servicios con un bono canjeable por una salida en otra fecha y en función de tarifa y disponibilidad. Bono, que, en algunos casos, se le añade el agravante de ser personal e intransferible.

Solicitar a la Comisión Europea que "acceda a la flexibilidad excepcional en la aplicación de la Directiva 2015/2302, sobre viajes combinados y los servicios de viaje vinculados para el interés de todos: clientes, empresas de viajes, proveedores y gobiernos agregando que "los clientes no tienen nada que ganar, si las agencias de viajes están en quiebra y no hay dinero para proporcionar reembolsos".

**Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía:** No se admite esta alegación, el proyecto de decreto en su redacción cumple con la normativa vigente en la materia adaptando su desarrollo a la aplicación de la Directiva 2015/2302, sobre viajes





combinados y los servicios de viajes vinculados.

Asimismo, el planteamiento de esta alegación se debe a la coyuntura actual por la que está pasando el sector debido a la crisis sanitaria y el objetivo de este texto es la ordenación del sector a largo plazo.

## 2. CEAV:

- Alega que se debería eliminar el artículo 9 sobre la garantía de responsabilidad contractual pues no existe ningún producto en el mercado que cubra este tipo de responsabilidad y sólo cubren las pólizas de responsabilidad civil la responsabilidad extracontractual. Además, CEAV ha llevado este tema ante la Comisión Europea por considerar que excede lo establecido por la Directiva de Viajes Combinados.

**Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía:** No se admite esta alegación, la redacción del artículo 9 se fundamenta en 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, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre en su redacción dada por el apartado dos del artículo cuarto del Real Decreto Ley 23/2018, de 21 de diciembre, de trasposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

- Alega la eliminación del artículo 10.2 que indica: "2. En el caso de reclamaciones civiles 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 Dirección General competente en materia de turismo una copia de las reclamaciones que les hayan sido presentadas."

Ello dado que la garantía de insolvencia de viajes combinados debe ir vinculada a la insolvencia de la agencia de viajes y en ningún caso vinculada a sentencias condenatorias por incumplimientos del viaje combinado.

**Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía:** No se admite la alegación presentada, al no referirse ese apartado a la garantía por insolvencia sino a la garantía para cubrir posibles incumplimientos del contrato del viaje combinado





regulada en el artículo 9.

- Alega que se debería eliminar el artículo 16 que define a los operadores turísticos y que indica que no pueden vender directamente a los consumidores, dado que mantener una clasificación por categorías es una restricción a la prestación de servicios sin que exista una justificación para su imposición y debería ser bajo la libertad de empresa que cada agencia de viajes decida a quien comercializar sus productos.

**Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía:** No se admite esta alegación, por entenderse que la redacción del artículo 16 determina el concepto de operadores turísticos, sus funciones y determina la limitación de no permitirles comercializar directamente con el consumidor final por ser competencia desleal.

### 3. Turismo Ayuntamiento de Tomelloso.

- Alega que podría establecerse una nueva clasificación, no solo por la clasificación de organizadoras o minoristas, sino también por su actividad: emisoras y receptoras. Puede ser interesante esta clasificación para diferenciar las agencias de receptivo, ya que su labor es muy distinta al resto. Aprovechar el proyecto de decreto para introducir esta clasificación

**Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía:** No se admite la alegación, la clasificación establecida en el proyecto de decreto de ordenación de empresas de intermediación turística en Castilla-La Mancha, se ajusta lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en aras a dar cumplimiento a lo previsto en la Directiva (UE) 2015/2302 DEL Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015.

Toledo, a la fecha de la firma

LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO, COMERCIO Y ARTESANÍA

Ana Isabel Fernández Samper

