

IP 12/22



Consejo
Económico y Social
de Castilla y León

Informe Previo sobre el Proyecto de Decreto por el que se regulan las actividades de intermediación turística en la Comunidad de Castilla y León

Fecha de aprobación
14 noviembre de 2022



Informe Previo sobre el Proyecto de Decreto por el que se regulan las Actividades de Intermediación Turística en la Comunidad de Castilla y León.

Con fecha 19 de octubre de 2022 ha tenido entrada en el Consejo Económico y Social de Castilla y León solicitud de Informe Previo sobre el Proyecto de Decreto por el que se regulan las Actividades de Intermediación Turística en la Comunidad de Castilla y León.

A la solicitud realizada por la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Junta de Castilla y León, se acompaña el Proyecto de Decreto sobre el que se solicita Informe, así como la documentación utilizada para su elaboración.

No alegándose la concurrencia de circunstancias de urgencia por la Consejería proponente, se procede a la tramitación ordinaria prevista en el artículo 36 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Económico y Social de Castilla y León, aprobado por Resolución de 20 de febrero de 2014 de la Mesa de las Cortes de Castilla y León.

La elaboración del Informe Previo fue encomendada a la Comisión de Economía, que lo analizó en su sesión de 7 de noviembre de 2022 trasladándolo a la Comisión Permanente que, en sesión celebrada el 9 de noviembre de 2022 lo informó favorablemente y lo elevó al Pleno que, en su sesión de 14 de noviembre de 2022, lo aprobó por unanimidad.

I.- Antecedentes

a) de la Unión Europea:

- Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (Diario Oficial de las Comunidades Europeas n.º L 158/59, de 23 de junio de 1990). <https://bit.ly/3S03bpp>
- Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior. <https://bit.ly/3EDY8bj>



- Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. <https://bit.ly/3EFpaio>
- 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, por la que se modifican el Reglamento (CE) no 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, de 13 de junio, del Consejo. <https://bit.ly/2INUX0a>

b) Estatales:

- Constitución Española. Artículo 148.1.18º que atribuye competencia exclusiva a las comunidades autónomas en materia de promoción del turismo y su ordenación en sus respectivos ámbitos territoriales.
- Ley 21/1995 de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, que supone la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2006/123/CEE/del Parlamento Europeo y del Consejo de Estado, de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios de mercado interior.
- Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.
- Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- 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.
- 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.



c) de Castilla y León:

- El Estatuto de Autonomía de Castilla y León, aprobado por Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León particularmente en su artículo 70.1.26º que establece la competencia exclusiva en promoción del turismo y su ordenación en el ámbito de la Comunidad.
- Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León, cuyo artículo 49 ha sido modificado por la Ley 1/2021, de 22 de febrero, de Medidas Tributarias, Financieras y Administrativas para adecuar su contenido a la nueva regulación estatal de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados.
- Decreto 9/2014, de 6 de marzo, por el que se regula el Registro de Turismo de Castilla y León y el Censo de promoción de la actividad turística de Castilla y León.
- Decreto 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de viajes que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León, que se quedará derogado con entrada en vigor del Proyecto de Decreto que se informa.

d) de otras Comunidades Autónomas:

- Andalucía:
 - Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes.
 - 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.
 - Decreto 60/2018, de 27 de febrero, por el que se modifica el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes.



- Aragón:

- Decreto 51/1998, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viaje de la Comunidad Autónoma de Aragón

- Decreto-ley 4/2017, de 17 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón en materia de agencias de viaje.

- Decreto 111/2018, de 19 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 51/1998, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viaje.

- Asturias:

- Decreto 191/2019, de 17 de octubre, de Empresas de Intermediación Turística.

- Baleares:

- Decreto 60/1997, de 7 de mayo por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de las Agencias de Viajes de la Comunidad Balear.

- Decreto 103/2004, de 23 de diciembre, de modificación del Decreto 60/1997, de 7 de mayo, de Reglamento de las agencias de viajes de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

- Decreto nº 2018/814, de fecha 19 de octubre de 2018, del Consejo Insular de Menorca, de aprobación de los modelos de Declaración Responsable de Inicio de Actividad Turística correspondiente a Empresas de Intermediación.

- Canarias:

- Decreto 176/1997, de 24 de julio, de regulación de las Agencias de Viajes de Canarias.

- Decreto 37/2014, de 9 de mayo, por el que se modifica el Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística.

- Castilla La Mancha:

- Decreto 78/2021, de 6 de julio, por el que se regula la ordenación de las empresas de intermediación turística de Castilla-La Mancha.



- Cataluña:

- Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viajes.
- Decreto 210/1995, 11 julio, de modificación del Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viajes.

- Canarias:

- Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística.
- Decreto 124/2018, de 6 de agosto, que modifica el Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística.

- Cantabria:

- Decreto 49/2011, de 19 de mayo, por el que se regula la actividad de mediación turística desarrollada por agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

- Comunidad Valenciana:

- Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística.
- Decreto 2/2013, de 4 de enero, del Consell, de modificación del Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprobó el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 101/2018, de 27 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de agencias de viajes de la Comunidad Valenciana.

- Extremadura:

- Decreto 175/2019, de 12 de noviembre, por el que se regulan las empresas de intermediación turística y los servicios de viaje vinculados en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

- Galicia:

- Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo.



- Decreto 25/2018, de 22 de febrero, por el que se modifica el Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo.

- Madrid:

- Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes de la Comunidad de Madrid.

- Decreto 151/2018, de 16 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes de la Comunidad de Madrid.

- Decreto 214/2000, de 21 de septiembre, por el que se modifica el Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes de la Comunidad de Madrid.

- Murcia:

- Decreto n.º 100/2007, de 25 de mayo, por el que se regulan las agencias de viaje y centrales de reserva.

- Decreto n.º 37/2011, de 8 de abril, por el que se modifican diversos decretos en materia de turismo para su adaptación a la ley 11/1997, de 12 de diciembre, de turismo de la Región de Murcia tras su modificación por la ley 12/2009, de 11 de diciembre, por la que se modifican diversas leyes para su adaptación a la directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

- País Vasco:

- Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes.

- Decreto 202/2013, de 16 de abril, de modificación del Decreto de agencias de viajes.

- Decreto 97/2022, de 26 de julio, de segunda modificación del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes.



e) Otros:

- Texto armonizado elaborado por el grupo de trabajo de las Comunidades Autónomas, coordinado por la Secretaría de Estado de Turismo, en el que ha participado la Comunidad de Castilla y León, que fue sometido a la consideración de la Mesa de Directores Generales de Turismo de 13 de abril de 2016 (ahora Comisión Sectorial de Turismo), siendo aprobada el Acta en reunión de la Comisión del día 23 de mayo de 2017.

f) Principal vinculación del Proyecto de Decreto con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (Resolución aprobada por la Asamblea General el 25 de septiembre de 2015):

A juicio del CES, de entre todos los ODS 2030, la aplicación y desarrollo del Anteproyecto de Ley sometido a Informe puede contribuir especialmente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible siguientes:



II.- Estructura del Proyecto de Decreto

El Proyecto de Decreto sometido a informe tiene por objeto regular la actividad de intermediación turística a la que se refiere el artículo 48 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León, en el ámbito territorial de la Comunidad de Castilla y León.

Así, está estructurado en Cuatro Capítulos con 36 artículos, 4 disposiciones adicionales, 2 disposiciones transitorias, 1 disposición derogatoria y 2 disposiciones finales.

- El Capítulo I (*Disposiciones generales*) regula el objeto, el concepto, el ámbito de aplicación y sus exclusiones, así como la clasificación.
- El Capítulo II regula *las Agencias de viajes* y se divide en cinco secciones:
 - En la primera se definen las agencias de viajes y se recogen las actividades de las mismas.
 - La segunda regula la obligatoriedad de constituir garantía para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios (ya sea por insolvencia o derivada de incumplimientos contractuales) frente a la contratación de viajes combinados y servicios de viaje vinculados.
 - La tercera está dedicada a las agencias de viajes presenciales.
 - La cuarta regula las agencias de viajes de venta a distancia.
 - La quinta y última, contempla el ejercicio de la actividad de las agencias de viajes.
- El Capítulo III (*Centrales de reserva*) se define y se establece el régimen jurídico y obligaciones de estas nuevas empresas de intermediación turística, previstas en Ley 14/2010, de 9 de diciembre.
- El Capítulo, IV (*Régimen de acceso y ejercicio de la actividad de intermediación turística*) regula la declaración responsable y la modificación, cese, o cambio de titularidad de la actividad, destacándose la incorporación de su presentación a través de medios electrónicos.

También se regula el establecimiento y la prestación de servicios de empresas de otras Comunidades Autónomas o Estados de la Unión Europea, en Castilla y León.

Respecto a la parte dispositiva final, el Proyecto de Decreto consta de cuatro disposiciones adicionales, que recogen el cumplimiento de otras normativas sectoriales; la devolución de las fianzas; las sucursales de las agencias de viajes de otras Comunidades Autónomas; y la promoción de las agencias de viajes receptoras.

Dos disposiciones transitorias, una se refiere al régimen de garantías aplicable a las agencias de viajes ya inscritas en el Registro de Turismo de Castilla y León; y otra al órgano competente para las anotaciones en el citado Registro.

Una disposición derogatoria, y dos disposiciones finales referidas a la habilitación de desarrollo, y la entrada en vigor del decreto.



III.- Observaciones Generales

Primera.- A finales del siglo pasado, Internet y otras tecnologías de la información y la comunicación (TIC) irrumpieron con fuerza en el sector turístico mundial y, aunque en un principio, las empresas del sector vieron este hecho con cierto temor y recelo, en especial, las agencias de viajes, se ha demostrado que estas herramientas, bien utilizadas, pueden mejorar la eficacia y rentabilidad de las empresas de intermediación turística.

En los últimos años, se ha producido una importante transformación digital del sector turístico y, particularmente, de la intermediación y la distribución turísticas. Frente a los pronósticos pesimistas, bastante extendidos en un principio, sobre la desaparición de la intermediación turística, las empresas dedicadas a esta actividad se han adaptado a los nuevos tiempos, haciendo de la tecnología una aliada a la hora de ofertar y comercializar sus productos y servicios.

En la actualidad, el proceso de transformación de la distribución turística ha dado lugar a un nuevo mapa multicanal complejo, en el que han surgido nuevos actores y desarrollado nuevas estrategias de comercialización, que resulta necesario conocer para, entre otras cosas, establecer una adecuada regulación de su actividad.

Segunda.- Los cambios en los hábitos de compra de los consumidores, sobre todo por lo que se refiere a la contratación de viajes en línea, dieron lugar a la aprobación de la Directiva 2015/2302/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 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, que, entre otros aspectos, amplía la protección que se otorga a los viajeros, incluyendo estas nuevas formas de contratación, incrementa la transparencia, elimina ambigüedades y lagunas legislativas existentes, estableciendo un equilibrio entre un elevado nivel de protección de los viajeros y la competitividad de las empresas.

Mediante 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, se



procedió a modificar el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, a fin de transponer al derecho interno la citada Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015.

Entre las principales modificaciones del Real Decreto-ley, cabe mencionar la modificación del ámbito de aplicación y las definiciones armonizadas. Así, el sujeto protegido por la norma pasa a ser el viajero, concepto más amplio que el de consumidor, y se amplía el alcance del concepto de viaje combinado, dando cabida a muchos productos de viaje que se encontraban en una indefinición jurídica o no estaban claramente cubiertos por la regulación anterior.

También se establece que los organizadores y minoristas tendrán que constituir 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 los viajeros en caso de que se produzca su insolvencia. Corresponde a las autoridades competentes de las comunidades autónomas concretar la forma que ha de revestir esta garantía.

Tercera.- La regulación contenida en los artículos 48 y 49, *Actividades de intermediación turística* de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de turismo de Castilla y León (en adelante Ley de turismo), garantiza la intermediación turística en nuestra Comunidad Autónoma de forma profesional, a través de agencias de viajes y centrales de reserva.

Como novedad en el momento de su entrada en vigor, la Ley hacía referencia a las centrales de reserva, entendidas como *“las empresas, ya sean personas físicas o jurídicas, que desarrollen la actividad de intermediación turística que consiste, principalmente, en reservar servicios turísticos de forma individualizada, que se publicite como tal. Las centrales de reserva no tendrán capacidad para organizar ni comercializar viajes combinados ni servicios de viaje vinculados, y en ningún caso podrán percibir de los turistas contraprestación económica, ni podrán aceptar el abono anticipado del servicio reservado, por su intermediación”*. La Ley derivaba a una futura reglamentación los requisitos exigibles tanto a las centrales de reserva como al resto de las empresas de intermediación turística.

En el caso de las agencias de viajes, resultaba de aplicación el Decreto 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes, que ejerzan su actividad en



la Comunidad de Castilla y León, quedando pendiente la regulación de las centrales de reservas, que hasta ahora no han estado contempladas en ninguna norma de desarrollo.

Se aborda también en el Proyecto de Decreto, el sistema de garantía frente a los viajes combinados y servicios de viaje vinculados que deriva de la normativa europea, y se adecúa la regulación a las nuevas necesidades de viajeros y empresas de intermediación.

En definitiva, se trata de concretar el concepto de actividades de intermediación turística; regular el nuevo sistema de garantías; regular la figura de las centrales de reservas; promover la calidad y la excelencia del turismo; favorecer la iniciativa, innovación y competitividad del tejido turístico empresarial; elevar a confianza del cliente en la oferta; elevar la calidad de los servicios y reforzar los derechos de los clientes.

IV.- Observaciones Particulares

Primera.- En el **Capítulo I** del Proyecto de Decreto, *Disposiciones generales*, se definen el objeto, el ámbito de aplicación, el concepto y la clasificación de las actividades de intermediación turística, a partir del concepto establecido en la Ley de turismo, según el cual se entiende por actividad de intermediación turística el desarrollo de actividades de mediación y organización de servicios turísticos de forma profesional a través de procedimientos de venta presencial o a distancia.

De esta manera, el Proyecto de Decreto va a regular la actividad turística en un sentido amplio, que abarca no sólo las agencias de viajes, sino también las centrales de reserva. Además, dentro del ámbito de aplicación de la futura norma, se incluye como novedad, a las personas a las que se presta el servicio de intermediación turística (**artículo 2.3**). En este sentido, se amplía la protección que se otorga a los viajeros, destacando el sistema de garantías que deben constituir las empresas organizadoras o minoristas de viajes combinados o servicios de viaje vinculados. Todas estas novedades merecen una valoración favorable del CES, que considera necesaria la actualización periódica de las normas, de manera que se adapten a una realidad cambiante que afecta, en este caso, tanto a las empresas dedicadas a la actividad turística como a los viajeros.



Segunda.- El **Capítulo II**, dedicado a las *Agencias de viajes*, contiene importantes modificaciones en la regulación de estas empresas con respecto al vigente Decreto 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes, que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León.

En primer lugar, cambia el concepto de “agencia de viajes” para adaptarlo al contenido de la Ley de turismo que, en su artículo 49, establece que las agencias de viajes son uno de los dos tipos de empresas que realizan actividades de intermediación turística, y las define como “las empresas, ya sean personas físicas o jurídicas, cuya actividad comercial sea la mediación y organización de servicios turísticos, incluida la oferta, contratación y organización de viajes combinados y servicios de viaje vinculados en los términos establecidos por la legislación vigente aplicable a esa materia, pudiendo utilizar medios propios o ajenos para su prestación” (**artículo 5.1**).

Además, desaparece la clasificación de las agencias de viajes en mayoristas, minoristas y mayoristas-minoristas, de modo que, a partir de la entrada en vigor de este decreto, las agencias de viajes podrán actuar indistintamente como organizadores o minoristas (**artículo 5.3**). Este cambio responde al establecimiento del sistema único de garantías para todas las agencias que deja sin sentido la diferenciación anterior, que suponía la exigencia de una fianza de diferente cuantía para cada tipo de agencia (60.101,21 euros para las agencias de viajes minoristas, 120.202,42 euros para las agencias de viajes mayoristas y 180.303,63 euros para las agencias de viajes mayoristas-minoristas).

En lo que se refiere al seguro de responsabilidad civil (**artículo 9**) que las agencias de viajes deben suscribir y mantener vigente durante el desarrollo de la actividad, el Proyecto de Decreto establece una póliza con una cuantía mínima total de 450.000 euros, modificando ligeramente a la baja la exigida hasta ahora (que es de 150.253,03 euros para cada uno de los tres bloques de responsabilidad: responsabilidad civil de la explotación del negocio, responsabilidad civil indirecta o subsidiaria, y responsabilidad por daños patrimoniales primarios), y prohíbe la posibilidad de franquicias en el seguro.

Otra novedad que destacar, y que este Consejo entiende necesaria, dado el imparable avance de Internet y las TIC, es la desaparición de la diferenciación entre las agencias de viajes que ejercen las actividades de intermediación turística en locales de forma presencial, de las que



emplean cualquier procedimiento de venta a distancia. De este modo, con la entrada en vigor de este decreto todas las agencias de viajes podrán realizar su actividad de forma presencial o a distancia.

De especial trascendencia resulta la nueva regulación de las garantías contenida en el Proyecto de Decreto (**artículo 10**), que obliga a las agencias de viajes establecidas en Castilla y León a constituir, con carácter previo al inicio de su actividad y mantener de forma permanente, una garantía que responda, en caso de insolvencia, frente a los contratantes, que podrán reclamar esta garantía directamente a la entidad garante. Esta garantía pasa a sustituir a la fianza que ahora se exige a las agencias de viajes, que se viene constituyendo mediante ingreso en la Caja General de Depósitos de la Tesorería General de la Comunidad de Castilla y León o en las Cajas de las Secciones de Tesorería de los Servicios Territoriales de Economía y Hacienda, o mediante aval bancario, póliza de caución, títulos de emisión pública, o cualquier otro medio válido en derecho. De esta manera, se evitan cargas administrativas innecesarias.

Como garantía adicional, se establece la obligación para la agencia de viajes de proporcionar al viajero, en el momento en que efectúe el primer pago a cuenta del precio de los servicios contratados, un certificado que acredite el derecho a reclamar, las garantías que se incluyen, el nombre de la entidad aseguradora y sus datos de contacto.

En cuanto a las nuevas formas de constitución de la garantía (**artículo 11**), el Proyecto de Decreto prevé tres: garantía individual (mediante un seguro, aval u otra garantía financiera); garantía colectiva (a través de las asociaciones empresariales o entidades gestoras legalmente constituidas, mediante aportaciones a un fondo solidario de garantía); y garantía por cada viaje combinado o servicio de viaje vinculado.

También cambian las cuantías exigidas, de modo que, en caso de garantía individual deberá cubrir un importe mínimo de 100.000,00 euros durante el primer año, que pasará a ser, a partir del segundo año, como mínimo el 5% el volumen de negocios derivado de los ingresos por venta de viajes combinados y servicios de viaje vinculados alcanzados por la agencia de viajes en el ejercicio anterior (y nunca inferior a 100.000,00 euros).

En el caso de garantía colectiva, la cuantía será de un mínimo del 50% de la suma de las garantías que las agencias de viajes, individualmente consideradas, deberían cubrir (y nunca inferior a 2.500.000,00 euros).

La opinión del CES con respecto a la nueva regulación del seguro de responsabilidad civil y de las garantías (regulados en los **artículos 9 a 13**) es favorable, por cuanto se eleva el nivel de protección para los viajeros que contraten un viaje combinado o servicios de viaje vinculados con agencias de viajes. No obstante, dada la diferente naturaleza de los viajes combinados (en los que se contrata con una única empresa) y de los servicios de viaje vinculados (en los que una empresa ayuda a los viajeros a celebrar contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales de servicios de viaje, de forma presencial o en línea, mediante procesos de reserva conectados), el Consejo quiere destacar la importancia de prestar una adecuada información por parte de las agencias de viaje a los viajeros para garantizar que conozcan que están contratando servicios de viaje vinculados y, por lo tanto, no podrán acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados.

Dentro de la *Sección Tercera, Agencias de viajes presenciales*, en el **artículo 14.2** se establece que “los locales destinados a agencia de viajes estarán debidamente diferenciados de los espacios y áreas colindantes en los que puedan realizarse otras actividades mercantiles...”.

En opinión del Consejo, “debidamente diferenciados” es un concepto jurídico indeterminado cuyo uso se debería aclarar. Dado que esta norma pretende asegurar la protección de los viajeros en sus relaciones contractuales con los intermediarios turísticos, el CES opina que se podría mejorar la redacción actual del **artículo 14.2**, puesto que lo realmente importante no es tanto la diferenciación de los espacios en que se ubiquen las agencias de viajes presenciales, como que los clientes puedan identificar perfectamente la agencia de viajes con la que contratan y tengan fácil acceso a la información relativa al nombre comercial y código de identificación de la misma.

Tercera.- El Capítulo III se dedica a las *Centrales de reserva*, que hasta ahora estaban pendientes de regulación específica y que la Ley de turismo define en su artículo 49 como “las empresas, ya sean personas físicas o jurídicas, que desarrollen la actividad de intermediación turística que consiste, principalmente, en reservar servicios turísticos de forma individualizada, que se publicite como tal. Las centrales de reserva no tendrán capacidad para organizar ni comercializar viajes combinados ni servicios de viaje vinculados, y en ningún caso podrán percibir



de los turistas contraprestación económica, ni podrán aceptar el abono anticipado del servicio reservado, por su intermediación”.

Las centrales de reserva han estado funcionando hasta hace algunos años como intermediadores turísticos entre empresas, pero en la actualidad también prestan servicios directamente a los consumidores; aunque las obligaciones que asumen frente a ellos tienen un tratamiento jurídico diferente al que se aplica a las agencias de viajes.

En el Proyecto de Decreto que se informa, se establece que los servicios turísticos reservados por la central de reserva deben entenderse contratados directamente con las empresas prestadoras de los servicios y que las quejas y reclamaciones se presentarán contra la empresa prestadora del servicio (**artículos 24.1 y 24.2**).

Al configurarse las centrales de reservas como meros intermediarios entre los clientes y los profesionales o empresas titulares de las actividades turísticas, y no poder percibir, en ningún caso contraprestación económica ni aceptar el abono anticipado del servicio reservado por su intermediación, no se les exige seguro de responsabilidad civil ni garantías como a las agencias de viajes.

No obstante, dentro de sus funciones (**artículo 23**) figura la de formalizar las reservas que efectúen los consumidores (viajeros) con los titulares de las actividades turísticas demandadas. De esta forma pasan a ser parte de la transacción comercial de venta del servicio turístico y, en opinión del CES, debería estudiarse la posibilidad de imponerles la obligación de contar con alguna garantía similar a las exigidas a las agencias de viajes, de modo que se asegure que pueden hacer frente a los incumplimientos que se deriven de su actividad, y teniendo en cuenta que la cuantía no debería limitarse a la comisión que cobren por sus gestiones.

Cuarta.- El **Capítulo IV** se dedica al *Régimen de acceso y ejercicio de la actividad de intermediación turística*, y dentro del mismo se regula la declaración responsable o la modificación, cese o cambio de titularidad de la actividad. Como novedad, cabe señalar la incorporación de la presentación a través de medios electrónicos, en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, tanto de la declaración responsable, como de la comunicación de modificaciones.



La Ley de turismo, en su artículo 19.1 establece que “Cualquier prestador de servicios turísticos podrá establecerse o prestar sus servicios en régimen de libre prestación en la Comunidad de Castilla y León, sin más limitaciones, en su caso, que el cumplimiento de lo dispuesto en esta ley o en las normas legales o reglamentarias que le sean de aplicación”.

Y en el artículo 19.2 que “Los órganos competentes en materia de turismo podrán comprobar, a través de los oportunos mecanismos de cooperación administrativa, que los prestadores establecidos en el resto del territorio español o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea que presten sus servicios en la Comunidad de Castilla y León cumplen los requisitos previstos en la Comunidad Autónoma, Ciudad Autónoma o Estado miembro de origen”.

El Capítulo IV desarrolla lo establecido en la Ley de Turismo para el caso de los titulares de la actividad de intermediación turística, en lo que se refiere a los requisitos exigidos para el ejercicio de la actividad y en relación con los precios de dichos servicios, por lo que el CES hace una valoración favorable, puesto que se simplifica la tramitación con la presentación de la declaración responsable y con ello se avanza en la supresión de obstáculos administrativos para el establecimiento de empresas. Además, en este Proyecto de Decreto se establece que corresponde al órgano periférico competente en materia de turismo, la obligación de comprobar el cumplimiento de los requisitos prevista en la Ley de Turismo y en el Proyecto de Decreto que se informa, con posterioridad a la presentación de la correspondiente declaración responsable.

Quinta.- La Disposición Adicional Cuarta, *Promoción de las agencias de viaje receptoras*, las define como “las que cumplen los requisitos establecidos en este decreto y realizan funciones, en exclusividad o no, de organización de programas y propuestas de actividades turísticas en Castilla y León, ya sea para clientes nacionales o internacionales, y destinadas a prestar servicio al usuario final o bien a otras agencias de viajes”.

Las agencias de viaje receptoras se encargan de organizar la propuesta turística en el destino (en este caso, el territorio de Castilla y León), la reserva de alojamientos, desplazamientos, visitas a museos, talleres, eventos, etc. La diferencia se encuentra en su profundo conocimiento del territorio en el que se especializan, lo que les facilita la mejor elección sobre qué establecimientos y lugares son los adecuados para sus clientes.



En la Disposición Adicional se prevé que las agencias de viaje con sede central en Castilla y León que se encuentren inscritas en el Registro de Turismo de la Comunidad Autónoma, pueden comunicar al órgano periférico competente en materia de turismo que actúan como agencias de viajes receptoras, a efectos de promocionar esa actividad.

En opinión del CES, con la redacción que figura en el Proyecto de Decreto no queda muy claro si esa promoción la realizarán únicamente las propias agencias a título individual, o si el hecho de comunicarlo a la Administración Regional puede implicar algún tipo de apoyo público a esa promoción.

Sexta.- La Disposición Derogatoria establece la derogación expresa de tres normas, entre ellas, de la Orden de 11 de junio de 1990, de la Consejería de Fomento sobre regulación del Código de Identificación de las Agencias de Viajes.

La disposición transitoria tercera del Reglamento de las Agencias de Viajes para el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, aprobado por Decreto 61/1990, de 19 de abril, estableció la obligación de señalar un Código de Identificación a cada una de las Agencias de Viajes, estableciendo los requisitos que se han de cumplir en la determinación del mismo. Al objeto de precisar el criterio de actuación en esta materia y de que los interesados dispusieran de la norma aclaratoria del significado del Código Identificativo, se reguló con carácter general el modo de determinación del citado código, a través de la Orden de la Consejería de Fomento de 11 de junio de 1990, por la que se regula el código de Identificación de las Agencias de Viajes, que continúa vigente.

Posteriormente, se aprobó el Decreto 25/2001, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de viajes que ejerzan su actividad en Castilla y León, que no modificó la regulación del Código de Identificación.

Con la entrada en vigor del decreto cuyo proyecto se informa, se inscribirá de oficio la actividad de intermediación turística en el Registro de Turismo de Castilla y León y se asignará el código de identificación que se corresponde con en el número de inscripción en dicho registro. En opinión del Consejo, podría explicarse algo más sobre este cambio en el propio texto del Proyecto de Decreto.



V.- Conclusiones y Recomendaciones

Primera.- El CES valora positivamente el Proyecto de Decreto, que resulta necesario para adaptar la normativa reglamentaria hasta ahora vigente (Decreto 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de viajes que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León), tanto a la normativa europea como a la realidad actual que marca el ejercicio de esta actividad y a las nuevas exigencias del mercado.

En aplicación de la simplificación de los procedimientos administrativos, y en particular en el ámbito turístico, este Proyecto de Decreto viene a materializar esta simplificación en el ámbito de las actividades de intermediación turística en la comunidad de Castilla y León, al establecer la declaración responsable presentada con anterioridad al inicio de la actividad turística como requisito único para el acceso y ejercicio de dicha actividad, sin estar pues condicionada a una autorización administrativa expresa, lo que contribuye a que los procesos de gestión sean más ágiles y eficaces. Ello supone que la administración pase a tener también una actuación preventiva.

Segunda.- Cada vez es mayor el número de consumidores de productos turísticos que buscan la información por sí mismos y acuden a intermediarios online de todos los tipos para conseguir la mejor relación calidad-precio y, por regla general, acuden a una agencia de viajes física cuando van a reservar un viaje que conlleve algún tipo de riesgo.

El Consejo considera que el conocimiento en profundidad del cliente y la especialización de la actividad serán las claves del éxito para los negocios de intermediación turística. El uso de la tecnología Big Data acompañada de los nuevos dispositivos tecnológicos jugará un papel decisivo en el negocio turístico del futuro, en el que cada vez más se diseñarán productos personalizados para cada cliente.

Tercera.- El turismo de negocios (conocido como MICE, de la definición original en inglés: Meeting, Incentives, Conferencing and Exhibitions) engloba el ámbito del turismo de reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones. Se trata de un turismo en el que la principal motivación



es la realización de actividades laborales y la asistencia a diferentes tipos de reuniones y congresos.

El turismo MICE puede ser un elemento dinamizador de este importante sector económico, por sus efectos de desestacionalización de la demanda, su impacto sobre el producto interior bruto y la generación de empleo, fundamentalmente.

Se trata de una actividad relativamente nueva, de carácter transversal, para cuyo desarrollo se deben fijar objetivos como afianzar la imagen profesional de las empresas organizadoras profesionales de congresos (OPC); trabajar para establecer unas relaciones institucionales estables entre las OPC y las administraciones e instituciones que puedan apoyar la industria de reuniones; fomentar la colaboración y las sinergias entre las distintas OPC; trabajar en la difusión y la transmisión del conocimiento y en la innovación, de manera continuada; y dar mayor visibilidad al organizador profesional dando a conocer su papel fundamental en el denominado turismo MICE.

A partir de la consideración de la importancia de este tipo de turismo, el CES plantea la posibilidad de abordar en Castilla y León una regulación específica de las empresas organizadoras profesionales de congresos (OPC), como se ha hecho en otras comunidades autónomas, si bien es cierto que en ningún caso podría incluirse en el Proyecto de Decreto que se informa, puesto que la Ley de turismo considera a los organizadores profesionales de congresos como actividades turísticas complementarias, que quedan fuera del objeto de esta norma.

Cuarta.- El CES se remite adicionalmente, en cuanto a Conclusiones y Recomendaciones del presente Informe, a las que puedan desprenderse de las Observaciones Generales y Particulares contenidas en el mismo.

La Secretaria

Cristina García Palazuelos

El Presidente,

Enrique Cabero Morán

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.

La actividad de intermediación turística contribuye de forma sustancial al desarrollo del turismo en Castilla y León. Esta actividad se realiza principalmente por las agencias de viajes, que ponen en contacto a los usuarios de estas actividades con sus titulares ofreciendo productos y servicios, de manera que se garanticen sus derechos. Además, estos derechos se ven reforzados por un sistema de garantías riguroso cuando se contrata un viaje combinado o un servicio de viaje vinculado. Por todo ello se considera que los intermediarios turísticos prestan un servicio de interés para la Comunidad de Castilla y León al impulsar el uso de establecimientos y de los recursos turísticos.

La regulación de las actividades de intermediación turística responde a las nuevas demandas de los turistas e intereses del correspondiente sector empresarial. Además, su desarrollo debe adaptarse a las nuevas normas reguladoras del turismo, incluyendo las disposiciones del ámbito de la Unión Europea. Así, en cuanto a la libertad de establecimiento y la libre prestación de servicios es de aplicación la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, que fue incorporada al ordenamiento jurídico español por la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Por otra parte, en la regulación de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados debe destacarse 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, por la que se modifica el Reglamento (CE) 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, de 13 de junio, del Consejo.

Esa Directiva (UE) 2015/2302, ha sido incorporada al derecho estatal por el Real Decreto Ley 23/2018, de 21 de diciembre, de trasposición de directivas en materia de marcas, transporte y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, y ha modificado distintos preceptos 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. Con posterioridad, esta norma ha sido modificada por la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

Esa nueva regulación amplía la protección que se otorga a los viajeros, destacando el sistema de garantías que deben constituir las empresas organizadoras o minoristas de viajes combinados o servicios de viaje vinculados. Esta garantía responde frente a la prestación de sus servicios y, especialmente para los reembolsos de los pagos anticipados y la repatriación en el caso de que se produzca la insolvencia, y debe ser efectiva y suficiente, debiendo adaptar su cuantía al volumen de operaciones de las empresas.





El desarrollo reglamentario previsto en este decreto pasa por la incorporación de un texto armonizado elaborado por el grupo de trabajo de las Comunidades Autónomas, coordinado por la Secretaria de Estado de Turismo, en el que ha participado la Comunidad de Castilla y León, que fue sometido a la consideración de la Mesa de Directores Generales de Turismo de 13 de abril de 2016, ahora Comisión Sectorial de Turismo, siendo aprobada el Acta en reunión de la Comisión del día 23 de mayo de 2017.

Así la nueva regulación de las agencias de viaje incorpora ese nuevo sistema de garantías en desarrollo de la referida normativa de consumo.

Por su parte, la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León, dentro del Título IV dedicado a la Actividad Turística, regula en su Capítulo IV las actividades de intermediación turística en los artículos 48 y 49, definiéndolas como el desarrollo de actividades de mediación y organización de servicios turísticos de forma profesional a través de procedimientos de venta presencial o a distancia, y estableciendo su clasificación en dos tipos distintos: agencias de viaje y centrales de reserva reservando a una norma reglamentaria posterior el establecimiento de los requisitos exigibles a las mismas.

Además, para adecuar el contenido de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, a la nueva regulación estatal de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados, se ha modificado la redacción del artículo 49 por la Ley 1/2021, de 22 de febrero, de Medidas Tributarias, Financieras y Administrativas.

Hasta la fecha, el desarrollo reglamentario de las agencias de viaje que ejercen su actividad en la Comunidad de Castilla y León está recogido en el Decreto 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de viajes, que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León, que se ha visto afectado por la Ley 14/2010, de 9 de diciembre. Esta normativa debe ser revisada para, además de incorporar las nuevas exigencias legislativas, desarrollar una regulación de las Centrales de reserva, hasta ahora no contempladas en ninguna norma reglamentaria, así como adecuar el resto de contenido a las nuevas necesidades de viajeros y a las de las empresas de intermediación.

El presente decreto se dicta en el ejercicio de la competencia exclusiva que tiene atribuida la Comunidad de Castilla y León en materia de *Promoción del turismo y su ordenación en el ámbito de la Comunidad*, de acuerdo con lo establecido en el artículo 148.1.18ª de la Constitución Española, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo. 70.1.26º del Estatuto de Autonomía, y viene a dar cumplimiento al mandato contenido en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre.

Así, de acuerdo con la disposición final octava de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, *Habilitación normativa*, se ha facultado a la Junta de Castilla y León para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la aplicación y desarrollo de la ley, y se ha considerado conveniente la elaboración de un nuevo decreto, en lugar de la





modificación del vigente, por entender que es más idóneo para afrontar los novedosos cambios introducidos en este ámbito.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, durante la preparación de esta norma se han valorado los impactos que puede tener en la unidad de mercado, llegándose a la conclusión de que la regulación propuesta es compatible y no crea ningún tipo de distorsión porque se ajusta a los criterios de clasificación armonizados con otras Comunidades Autónomas.

Asimismo, y con igual finalidad, se ha intercambiado información en fase de proyecto con las Administraciones Públicas a través del Sistema de Cooperación Interadministrativa, para valorar la coherencia del proyecto con la ya mencionada Ley 20/2013, de 9 de diciembre.

La nueva ordenación de las actividades de intermediación turística desarrolla las previsiones contenidas en el artículo 49 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, e incorpora, como una de las novedades principales de esta nueva regulación, el sistema de garantía frente a los viajes combinados y servicios de viaje vinculados que se deriva de la normativa europea.

Además, el establecimiento de esas garantías supone un reforzamiento de la agencia de viajes que comercializan viajes combinados o servicios de viaje vinculados, ya que los viajeros optan por acudir a ellas para contratar esos servicios ya que les ofrecen más seguridad y confianza, a diferencia de otros operadores.

De acuerdo con el nuevo sistema de garantía, se elimina la obligación existente actualmente de depositar la garantía en la Caja General de Depósitos de la administración autonómica, evitando cargas administrativas innecesarias, y se establece la no sujeción a intervención administrativa previa para garantizar el principio de eficiencia e inmediatez.

La nueva regulación de las empresas de intermediación también ha tenido en consideración el desarrollo en los últimos años de prestación de los servicios de forma electrónica, a través la sociedad de la información y el comercio electrónico, y así se recoge en la regulación de las agencias de viaje on line o en la nueva ordenación de las centrales de reserva.

En virtud de los principios de necesidad y eficacia, la norma debe estar justificada por una razón de interés general, basarse en una identificación clara de los fines perseguidos y ser el instrumento más adecuado para garantizar su consecución. Así, el decreto surge de la necesidad de adaptar el actual marco normativo existente en esta materia, constituido por el Decreto 25/2001, de 25 de enero, y la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, a la vez que se incorpora las modificaciones normativas en relación con los viajes combinados y servicios de viaje vinculados, y se adapta





la regulación del sector turístico a la realidad en la Comunidad Autónoma, consecuencia de las nuevas demandas de los viajeros, en concreto la de garantizar su adecuada protección.

De acuerdo con el principio de proporcionalidad y de eficiencia, el decreto contiene la regulación imprescindible para atender las necesidades que se pretenden atender con la norma, eliminando cargas administrativas, y considerándose la mejor opción para racionalizar, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.

Conforme al principio de seguridad jurídica, la norma es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, y se enmarca dentro de la competencia exclusiva que tiene la Comunidad de Castilla y León en materia de promoción del turismo y su ordenación en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

En aplicación del principio de transparencia, se ha asegurado la adecuada participación de los agentes afectados por la norma, así como de los ciudadanos en general, en la elaboración de su contenido a través de la plataforma de Gobierno Abierto y el resto de los trámites establecidos relacionados con la citada participación.

Así mismo, se ha tenido en consideración los principios autonómicos de buena regulación en su elaboración: es coherente con el resto de las actuaciones y objetivos de las políticas públicas; es responsable al determinar los órganos competentes; y accesibles para su conocimiento por toda la ciudadanía.

Este decreto está estructurado, en cuatro capítulos, en los que se integran 36 artículos, 4 disposiciones adicionales, 2 disposiciones transitorias, 1 derogatoria y 2 disposiciones finales.

En el Capítulo I, *Disposiciones generales*, se regula el objeto, el concepto, el ámbito de aplicación y sus exclusiones, así como la clasificación.

En el Capítulo II regula *Las agencias de viajes*, con cinco secciones, una primera que contiene las disposiciones generales, donde se definen las agencias de viajes y se recogen las actividades de las mismas; una segunda sección, referida a sus requisitos donde se regula la obligatoriedad de constituir garantía para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios, ya sea por insolvencia o derivada de incumplimientos contractuales, frente a la contratación de viajes combinados y servicios de viaje vinculados; la tercera sección dedicada a las agencias de viajes presenciales; la cuarta regula las agencias de viajes de venta a distancia; y la última , contempla el ejercicio de la actividad de las agencias de viajes.

En el Capítulo, III, bajo la rúbrica "*Requisitos de las centrales de reservas*", se define y se establece el régimen jurídico y obligaciones de estas nuevas empresas de intermediación turística, previstas en Ley 14/2010, de 9 de diciembre, que hasta la fecha no tenían desarrollo reglamentario.





En el Capítulo IV “*Régimen de acceso y ejercicio de la actividad de intermediación turística*” se regula la declaración responsable y la modificación, cese o cambio de titularidad de la actividad. Se destaca la incorporación de su presentación a través de medios electrónicos para todos los titulares, debido al desarrollo de las tecnologías de comunicación y a ser una actividad profesional, por lo que, con independencia de que el titular sea persona física o jurídica, existe una dedicación profesional, en los términos que dispone la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Asimismo, se contempla la necesaria actuación administrativa de comprobación del cumplimiento de la legalidad.

Además, se regula el establecimiento y la prestación de servicios de empresas de otras Comunidades Autónomas o Estados de la Unión Europea, en Castilla y León.

El decreto recoge cuatro disposiciones adicionales: una referida al cumplimiento de otras normativas sectoriales; la segunda a la devolución de las fianzas; la tercera sobre las sucursales de las agencias de viajes de otras Comunidades Autónomas; y la cuarta relativa a la promoción de las agencias de viajes receptoras. Dos disposiciones transitorias, una referida al nuevo régimen de garantías aplicable a las agencias de viajes ya inscritas en el Registro de Turismo de Castilla y León; y otra, en relación con el órgano competente para las anotaciones en el citado Registro. También se incluye una disposición derogatoria, y dos disposiciones finales, que contemplan, la primera, la habilitación de desarrollo; y la segunda, la entrada en vigor del decreto.

El presente decreto ha sido informado por el Consejo Autonómico de Turismo de Castilla y León, por el Consejo Económico y Social de Castilla y León y con carácter previo por la Comisión Delegada para Asuntos Económicos de la Junta de Castilla y León.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del titular de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de *(de acuerdo con el dictamen del / oído el Consejo Consultivo de Castilla y León)* y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de

DISPONE

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

5





Artículo 1. *Objeto.*

El presente decreto tiene por objeto regular la actividad de intermediación turística a la que se refiere el artículo 48 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León, en el ámbito territorial de la Comunidad de Castilla y León.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Este decreto será de aplicación a las actividades de intermediación turística que se desarrollen en establecimientos ubicados en Castilla y León, así como a sus titulares.
2. También serán de aplicación a las actividades de intermediación cuya actividad se preste a distancia cuando se encuentre en Castilla y León el domicilio fiscal del titular de la actividad.
3. Asimismo, este decreto será de aplicación a las personas a las que se les presta el servicio de intermediación turística

Artículo 3. *Concepto.*

De conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se entiende por actividad de intermediación turística el desarrollo de actividades de mediación y organización de servicios turísticos de forma profesional a través de procedimientos de venta presencial o a distancia y que cumplan los requisitos establecidos en este decreto.

Corresponde a las agencias de viajes y a las centrales de reserva la prestación de servicios de intermediación turística.

Artículo 4. *Clasificación de las actividades de intermediación turística.*

De acuerdo con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, las actividades de intermediación turística se clasifican en agencia de viajes y central de reserva.

CAPÍTULO II

De las Agencias de viajes





SECCIÓN 1ª
Disposiciones Generales

Artículo 5. *Concepto de Agencia de viajes.*

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 49 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, la agencia de viajes es la empresa, ya sea persona física o jurídica, cuya actividad comercial es la mediación organización de servicios turísticos, incluida la oferta, contratación y organización de viajes combinados y servicios de viaje vinculados en los términos establecidos por la legislación vigente aplicable a esa materia, pudiendo utilizar medios propios o ajenos para su prestación.

2. La condición legal y la denominación de “agencia de viajes” queda reservada a estas empresas. Además los términos “viaje” o “viajes”, sólo podrá utilizarse en la denominación de su actividad por quienes sean agencia de viajes de acuerdo con lo regulado en este decreto.

3. La agencia de viajes, en el ejercicio de la actividad que le es propia, puede actuar indistintamente como organizador o minorista, en función de sus necesidades de negocio, quedando, en todo momento constancia de la condición con la que actúan en cada caso.

4. A efectos de este decreto se entiende por:

- a) Sede central: el domicilio fiscal del titular de la actividad de intermediación.
- b) Sucursal: Es el establecimiento ubicado en un lugar distinto de la sede central, perteneciente al mismo titular, que utiliza el mismo nombre comercial, con independencia de que se gestione de forma directa o a través de terceros.

Artículo 6. *Actividades de la agencia de viajes.*

1. Las agencias de viajes podrán mediar, ofertar, organizar, comercializar y vender directamente a los usuarios las siguientes actividades y servicios, ya sea de forma presencial o a distancia:

- a) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados, de acuerdo con lo establecido en la normativa que les resulte de aplicación.
- b) Los servicios de viaje sueltos o aislados cuando se facilita un elemento aislado de un viaje, como son las plazas en toda clase de medios de transporte, así como en la reserva de alojamiento y otros servicios turísticos que presten las empresas o profesionales turísticos.





- c) Las excursiones de un día, entendidas como la combinación de dos o más servicios de viaje, de duración inferior a veinticuatro horas, que no incluyan todos los elementos propios del viaje combinado o servicios de viaje vinculados.
 - d) La prestación de cualquiera de los servicios y actividades enumerados en el presente artículo en nombre de otras agencias de viajes, tanto nacionales como extranjeras, a los clientes de estas.
2. Las agencias de viajes organizadoras podrán proyectar, elaborar y organizar los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados, para su ofrecimiento a las agencias de viajes minoristas, o bien ofertar, organizar y vender los mismos directamente a los usuarios. Asimismo, podrán proyectar, elaborar y organizar los servicios de viaje sueltos o aislados y las excursiones de un día para su ofrecimiento a las agencias de viajes minoristas, sin que puedan ofrecer dichos productos directamente a los usuarios.
3. Además de las actividades citadas en el apartado 1, las agencias de viajes podrán prestar, en la forma señalada por la legislación vigente, los siguientes servicios:
- a) Información y difusión turística.
 - b) Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viaje.
 - c) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
 - d) Formalización de pólizas de seguro de asistencia en viaje.
 - e) Alquiler de vehículos con o sin conductor.
 - f) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas para espectáculos, museos, monumentos y análogos.
 - g) Alquiler de útiles y de equipos destinados a la práctica de actividades turísticas.
 - h) Fletar aeronaves, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.
 - i) Prestación de cualesquiera otros servicios turísticos que complementen los enumerados en el presente artículo.
4. A efectos de este decreto se entiende por servicio turístico la prestación de cualquiera de las actividades turísticas previstas en el Título IV de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre. En ningún caso tendrán la consideración de servicio turístico la realización de las actividades turísticas complementarias recogidas en el artículo 66 de la referida Ley 14/2010, de 9 de diciembre, y en su normativa de desarrollo.





SECCIÓN 2ª

Requisitos de las agencias de viajes

Artículo 7. *Requisitos.*

De conformidad con lo establecido en este decreto, la agencia de viajes deberá:

- a) Contar con un nombre comercial.
- b) Suscribir y mantener un seguro de responsabilidad civil.
- c) Disponer de garantías.
- d) Contar con un establecimiento físico, para las agencias de viajes presenciales.

Artículo 8. *Nombre comercial.*

1. La agencia de viajes utilizará y mantendrá, en permanente vigencia, un nombre comercial debidamente inscrito en la Oficina Española de Patentes y Marcas.
2. Podrán inscribirse en el Registro de Turismo de Castilla y León las agencias de viajes que, a la fecha de presentación de la declaración responsable, a la que se refiere el artículo 25, hayan solicitado el nombre comercial a la Oficina Española de Patentes y Marca. Si el nombre comercial no fuera concedido, se deberá solicitar un nuevo nombre comercial y comunicar, al órgano periférico competente en materia de turismo, en el plazo de un mes a contar desde que la denegación sea firme, la nueva denominación solicitada.
3. La agencia de viajes podrá utilizar una o varias marcas comerciales, diferentes de su nombre comercial, con el objeto de distinguir sus productos y servicios, debiendo comunicarlo al órgano periférico competente en materia de turismo.
En todo caso, las marcas comerciales no podrán utilizarse aisladamente, sino que deberán ir acompañadas del nombre comercial y código de identificación de la agencia de viajes.

Artículo 9. *Seguro de responsabilidad civil.*

1. En virtud de lo establecido en el artículo 49.1 a) de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, la agencia de viajes deberá suscribir y mantener vigente, durante el desarrollo de la actividad, un seguro obligatorio de responsabilidad civil.
2. El seguro habrá de cubrir los tres bloques de responsabilidad 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 una cuantía mínima de 450.000 euros, con 150.000 euros para cada uno de los bloques de responsabilidad citados, y no podrá contar con franquicias.
 4. Los importes establecidos en el apartado anterior podrán ser actualizados mediante Orden de la Consejería competente en materia de turismo.
 5. La póliza y el justificante de pago de la prima vigente deberá estar en posesión del titular de la actividad y será aportado cuando sea requerido por la Administración competente en materia de turismo.

Artículo 10. *Garantías.*

1. Las agencias de viajes establecidas en Castilla y León están obligadas a constituir, con carácter previo al ejercicio de su actividad, y a mantener de forma permanente, la garantía que responda, en caso de insolvencia, frente a los contratantes de un viaje combinado o servicios de viaje vinculado del reembolso efectivo de los pagos realizados por los viajeros o por un tercero en su nombre y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de los mismos, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje.
2. A estos efectos, la insolvencia se entenderá producida tan pronto como sea evidente que, por 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 servicios exijan su pago a los viajeros. Producida la insolvencia la garantía deberá estar disponible, pudiendo el viajero acceder fácilmente a la protección garantizada.
3. Además, esta garantía responderá con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado, pudiendo reclamar esta garantía directamente a la entidad garante.
4. En el momento en que el viajero efectúe el primer pago a cuenta del precio del viaje combinado y, en su caso, servicio de viaje vinculado, la agencia de viajes le proporcionará un certificado, que acredite el derecho a reclamar, las garantías que se incluyen, el nombre de la entidad aseguradora y sus datos de contacto.





5. Cuando la ejecución del viaje combinado y, en su caso, del servicio de viaje vinculado 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 el viajero. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida, previa solicitud del viajero.
6. A los efectos de este artículo se entenderá por repatriación el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.

Artículo 11. *Formas de constitución de la garantía.*

1. La garantía a que se hace referencia en el artículo anterior puede revestir una de las tres formas siguientes:
 - 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 cien mil euros. A partir del segundo año de ejercicio de la actividad, el importe de esta garantía debe ser equivalente, como mínimo al cinco por ciento del volumen de negocios derivado de los ingresos por venta de viajes combinados y servicios de viaje vinculados alcanzados por la agencia de viajes en el ejercicio anterior, y, en cualquier caso, el importe no puede ser inferior a cien mil 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 y servicios de viaje vinculados.
 - b) **Garantía colectiva:** a través de las asociaciones empresariales o entidades gestoras legalmente constituidas, mediante aportaciones a un fondo solidario de garantía. La cuantía de esta garantía colectiva será de un mínimo del cincuenta por ciento de la suma de las garantías que la agencia de viajes, individualmente consideradas, debería constituir de acuerdo con el apartado anterior. En ningún caso el importe global del fondo podrá ser inferior a dos millones y medio de euros.
 - c) **Garantía por cada viaje combinado y servicio de viaje vinculado:** la agencia de viajes contratará un seguro por cada usuario de viaje combinado o servicio de viaje vinculado.
2. El porcentaje y los importes establecidos en el apartado anterior podrán ser actualizados mediante Orden de la Consejería competente en materia de turismo.





Artículo 12. *Cancelación y reposición de la garantía.*

1. La garantía de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados podrá cancelarse transcurrido un año desde la fecha de la baja en el Registro de Turismo de Castilla y León de la agencia de viajes, excepto si existe alguna reclamación pendiente de los viajeros, administrativa o judicial, en cuyo caso no procederá su cancelación hasta que finalice la misma mediante resolución firme.

En el supuesto de cambio de titularidad, el anterior titular que ha cesado en su actividad, deberá mantener la garantía en los mismos términos indicados en este apartado.

2. En caso de ejecutarse la garantía, el titular de la actividad deberá reponerla, en el plazo máximo de quince días, hasta cubrir nuevamente la totalidad del importe inicial.

Artículo 13. *Exención de exigencias de garantías.*

No se aplicará el régimen de garantías a los viajes combinados ni a los servicios de viaje vinculados de duración inferior a veinticuatro horas, a menos que se incluya el alojamiento; ni al resto de actividades de intermediación de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente en esa materia.

SECCIÓN 3ª

Agencias de viajes presenciales

Artículo 14. *Establecimientos abiertos al público en general.*

1. La agencia de viajes que preste servicios de forma presencial deberá contar con un establecimiento abierto al público. En todo caso, podrá prestar también sus servicios a distancia.

2. Los locales destinados a agencia de viajes estarán debidamente diferenciados de los espacios y áreas colindantes en las que puedan realizarse otras actividades mercantiles, y serán de libre acceso al público. En todo caso deberán disponer en el exterior de un rótulo en el que figure el nombre comercial de la agencia de viajes, y su código de identificación, de forma destacada y bien visible.





Artículo 15. *Sucursales.*

1. La agencia de viajes con sede central en Castilla y León que desee abrir sucursales en la Comunidad de Castilla y León deberá presentar la correspondiente comunicación de modificación de datos para cada una de las sucursales conforme se establece en este decreto.

Asimismo, deberá comunicar, al órgano competente en materia de turismo de la provincia donde tenga la sede central, la apertura de sucursales situadas fuera de Castilla y León, con independencia de la normativa que le resulte de aplicación en el territorio en el que estén ubicadas dichas sucursales.

2. Las sucursales no podrán seguir prestando sus servicios y se darán de baja en el Registro de Turismo de Castilla y León, siempre que cese la actividad de la sede central.

3. No se considerarán sucursales las dependencias auxiliares cuyo objeto sea únicamente informar a grupos específicos de usuarios ni la presencia de personal para la atención de clientes y comercialización de servicios turísticos en los establecimientos de alojamiento turístico.

SECCIÓN 4.^a

Agencia de viajes de venta a distancia

Artículo 16. *Concepto.*

1. La agencia de viajes podrá prestar sus servicios a distancia, a través de los servicios de la sociedad de la información u otro medio a distancia de cualquier naturaleza, debiendo cumplir la normativa específica en esa materia.

2. La agencia de viajes que preste sus servicios exclusivamente a distancia se denomina agencia de viajes *on line*.

Artículo 17. *Régimen jurídico de las agencias de viajes on line.*

1. Las agencias de viajes on line deberán cumplir los requisitos y condiciones establecidos en el presente decreto, y demás normativa que le resulte de aplicación, excepto lo relativo a la exigencia de un establecimiento abierto al público.

2. Las agencias de viaje on line no podrán contar con sucursales.





Artículo 18. *Requisitos de la venta a distancia.*

1. En la publicidad, en las ofertas de venta, en la contratación y en la facturación de la agencia de viajes que presta sus servicios a distancia, deberá quedar constancia, por cualquier medio que permita su acreditación, de los siguientes datos:
 - a) Nombre del titular de la agencia de viajes.
 - b) Nombre comercial y código de identificación de la agencia de viajes y, en su caso, marca comercial registrada.
 - c) Domicilio social, correo electrónico, número de teléfono o cualquier otro dato que permita establecer con el titular una comunicación directa y efectiva.
 - d) En su caso, nombre actualizado del dominio de internet que se utilice para su identificación.
 - e) Descripción precisa del producto o servicio turístico.
 - f) Precio detallado, y en su caso, coste del servicio de la intermediación, incluyendo todos los impuestos y sistema de pago.
 - g) Información sobre el tipo de servicio turístico contratado, sobre el sistema de garantía y del resto de la normativa aplicable.
 - h) Información específica del régimen aplicable al desistimiento y a la cancelación de los servicios contratados.
 - i) Cuantos aspectos generales y específicos hagan referencia a la contratación del producto o servicio turístico.
2. La agencia de viajes que actúe a distancia deberá contar con medios que permitan a sus clientes disponer de justificantes de las operaciones realizadas con carácter inmediato a su ejecución.
3. Se deberá facilitar el enlace a la dirección electrónica donde están disponibles las hojas de reclamación y la información para su tramitación.

SECCIÓN 5ª

Ejercicio de la actividad de agencia de viajes

Artículo 19. *Obligaciones de la agencia de viajes.*

Son obligaciones de la agencia de viajes las siguientes:





- a) No podrá promover, comercializar, contratar, ni publicitar a empresas ni actividades turísticas con las que intermedien que no estén inscritas en el Registro de Turismo de Castilla y León o en el que en su caso corresponda de la Comunidad Autónoma o Estado donde radiquen.
- b) Deberá conservar los justificantes del pago del seguro de responsabilidad civil previsto en el artículo 10 y de las garantías recogidas en el artículo 11 durante el plazo mínimo de tres años desde su vencimiento.

Artículo 20. Obligaciones derivadas de los viajes combinados y servicios de viaje vinculado.

La agencia de viajes deberá cumplir lo dispuesto en la normativa reguladora de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

Artículo 21. Obligaciones derivadas de la prestación de los servicios turísticos sueltos y de los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a veinticuatro horas y que no incluya el alojamiento.

1. A efectos de este decreto se denomina servicios turísticos sueltos aquellos que tienen entidad propia y se contratan de forma aislada.
2. Son obligaciones de la agencia de viajes en relación con la prestación de este tipo de servicios *turísticos*:

a) Información sobre servicios a contratar:

La agencia de viajes informará, con carácter previo a la contratación, de las características concretas de los servicios de que se trate. Dicha información se entregará por escrito en los supuestos en que el objeto del contrato sea los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a veinticuatro horas, y que no incluya el alojamiento

b) Precio de los servicios. Depósito.

- 1º. Al contratar con sus clientes deberá informarles previamente del coste de los servicios a prestar, coste sobre el cual podrá exigir un depósito, que se acreditará con la entrega de un recibo o documento justificativo en el que consten las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos. Asimismo, la agencia de viajes deberá informar por escrito de las cláusulas de anulación aplicables en caso de desistimiento.
- 2º. En los contratos de servicios sueltos, la agencia de viajes percibirá de sus clientes el precio que corresponda a tales servicios. Asimismo, previa comunicación al solicitante podrá recibir la





retribución de los gastos de gestión derivados de la operación y los honorarios profesionales correspondientes, debiendo informar de forma clara y detallada de los importes de esos servicios.

c) Entrega de documentación.

1º. En el momento de perfección del contrato la agencia de viajes deberá entregar a la persona usuaria los documentos correspondientes a los servicios encargados.

2º. En el caso de los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a veinticuatro horas y que no incluyan el alojamiento, se entregará el correspondiente justificante de pago en el que se expresará el precio global de los mismos y, en su caso, una clara referencia al servicio que se contrate.

3º. En el caso de servicios sueltos, la factura sólo será necesaria si al precio del servicio especificado en el contrato o documento correspondiente se ha añadido algún otro importe por gastos de gestión u honorarios profesionales.

d) Desistimiento de servicios.

En todo momento el usuario puede desistir de los servicios solicitados o contratados teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total, como de un depósito en concepto de reserva, pero deberá indemnizar a la agencia de viajes en los casos y cuantías que a continuación se indican:

1º. En el caso de servicios sueltos abonará los gastos de gestión, así como los de anulación debidamente justificados si los hubiere.

2º. Para los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a veinticuatro horas y que no incluya el alojamiento, en el supuesto de producirse el desistimiento en la misma hora prevista para la prestación del servicio, no se tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

A falta de acuerdo previo entre las partes, el cliente abonará los gastos de gestión y los de anulación, si los hubiere, y además un porcentaje del importe total de los servicios: 5 por ciento, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha prevista para la prestación; el 15 por ciento, entre los días tres y diez; el 25 por ciento, dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores.

3º. En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito el usuario abonará únicamente los gastos de gestión.





e) Obligación de prestación de los servicios.

1º. La agencia de viajes está obligada a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características estipuladas.

2º. Sólo eximirá de esta obligación la fuerza mayor, el caso fortuito o motivos no imputables a la agencia de viajes debidamente justificados. La agencia de viajes está obligada a devolver al turista el importe íntegro que se haya entregado cuando no se pueda prestar el servicio por causa no imputable al turista, sin penalización alguna.

Se considerarán motivos no imputables a la agencia de viajes los supuestos en que la agencia de viajes, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, no pueden facilitar los servicios contratados por circunstancias ajenas a su voluntad.

f) Imposibilidad de prestación de los servicios.

1º. Si existiera imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, la agencia de viajes ofrecerá al usuario la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado o su sustitución por otro de similares características en cuanto a categoría y calidad. Si como consecuencia de esta sustitución el servicio resulta de inferior categoría o calidad, la agencia deberá reembolsar la diferencia.

2º. Si la imposibilidad se produjera antes del inicio del viaje, impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso del total de lo abonado, salvo los posibles gastos que bajo esta condición se hubieran pactado. Si sobreviniera después de iniciado el viaje, la agencia de viajes estará obligada a proporcionar a su cliente, en todo caso el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente correspondan.

CAPITULO III. Centrales de reserva

Artículo 22. Concepto de centrales de reserva.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se entiende por central de reserva las empresas, ya sean personas físicas o jurídicas, que desarrollen la actividad de intermediación





turística que consiste, principalmente, en reservar servicios turísticos de forma individualizada, y que se publicite como tal. Las centrales de reserva no tendrán capacidad para organizar ni comercializar viajes combinados ni servicios de viaje vinculados, y en ningún caso, podrán percibir de los turistas contraprestación económica ni podrán aceptar el abono anticipado del servicio reservado por su intermediación.

Artículo 23. Actividad de las centrales de reserva

Las centrales de reserva pueden desarrollar las siguientes funciones:

- a) Reservar y publicitar servicios turísticos realizados por profesionales o empresas inscritas en el Registro de Turismo de Castilla y León, debiendo indicar el número de ese registro o el que corresponda, en su caso, de la Comunidad Autónoma o Estado donde radiquen.
- b) Facilitar al cliente, a las agencias de viajes y a los órganos competentes en materia de turismo información sobre titulares de actividades turísticas que tengan en sus bases de datos.
- c) Poner en contacto a los consumidores y a los titulares de las actividades turísticas y formalizar las correspondientes reservas.

Artículo 24. Régimen jurídico de las centrales de reserva.

1. Los servicios turísticos reservados por la central de reserva se entenderán contratados directamente con las empresas prestadoras de los servicios.
2. Las quejas y reclamaciones se presentarán contra la empresa prestadora del servicio, quien responderá ante el cliente del correcto cumplimiento de los servicios contratados, sin perjuicio del derecho de la empresa prestadora del servicio a actuar contra la central de reserva.
3. Las centrales de reserva sólo podrán ejercer su actividad a distancia, a través de los medios electrónicos de la sociedad de la información, debiendo cumplir la normativa específica de esta materia.
4. La actividad propia de las centrales de reserva será desarrollada mediante canales de oferta turística incluidos los canales de intermediación virtuales; así como mediante la difusión por internet de las actividades turísticas en las que intermedian.
5. Las centrales de reservas de Castilla y León ofrecerán información de los recursos turísticos de la Comunidad de Castilla y León.





CAPÍTULO IV

Régimen de acceso y ejercicio de la actividad intermediación turística

Artículo 25. *Declaración responsable.*

1. Para el acceso y ejercicio de su actividad en el ámbito territorial de la Comunidad de Castilla y León, la persona titular de la actividad de intermediación turística, con sede central en Castilla y León, deberá presentar, con anterioridad al inicio de la actividad, la correspondiente declaración responsable, en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre y en este decreto.
2. En la declaración responsable, el titular manifestará que la actividad turística de intermediación cumple con los requisitos establecidos en este decreto y con los previstos con carácter general en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre; al mismo tiempo que declara disponer de los documentos que así lo acreditan, comprometiéndose a mantener su cumplimiento durante el tiempo inherente al ejercicio de la actividad.
3. Asimismo, en la declaración responsable se hará constar el tipo de actividad de intermediación turística prevista.
4. Cuando la garantía se preste por cada viaje combinado en los términos recogidos en el artículo 11.1.c) de este decreto, el titular de la actividad deberá declarar que tiene acordada con una aseguradora la cobertura recogida en el artículo 11 para cada viaje que contrate con un usuario.
5. La declaración responsable se dirigirá a la persona titular del órgano periférico competente de la provincia donde este la sede central de la empresa de intermediación, y se cumplimentará en el formulario que estará disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>. Su presentación se hará de forma electrónica de acuerdo con lo dispuesto en artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La tramitación electrónica es obligatoria en todas las fases del procedimiento, en la forma y en los términos indicados en la normativa de régimen jurídico y del procedimiento administrativo común.
6. Conforme a lo dispuesto en el artículo 68.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, si la declaración se presenta presencialmente, se requerirá al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación aquella en la que haya sido realizada la subsanación.





7. La presentación de las declaraciones responsables y comunicaciones mediante el formulario correspondiente, accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl>, de acuerdo con la disposición adicional 8ª de la ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, habilita a la administración a verificar y consultar tanto la identidad personal del solicitante como la identidad personal de la persona física representante de la persona jurídica que actúa como declarante titular. También podrá consultar la existencia e identidad de los administradores de empresas, la copia simple de la escritura donde aparecen y los posibles apoderamientos que pudieran tener y conocer la notaría donde se ha hecho.

Asimismo, podrá consultar el domicilio de los interesados que aparezca en el padrón municipal o el que conste oficialmente a otros efectos, así como el que aparezca en otros registros oficiales. También podrá consultar los datos que consten en catastro sobre la ubicación y características del establecimiento en el que se desarrolle la actividad turística.

Dichas consultas y verificaciones se llevarán a cabo a través de redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

En el caso de oposición expresa a que la administración consulte o recabe esta información los interesados deberán aportar los siguientes datos:

- a) Los relativos a la identidad personal del solicitante y/o representante mediante copia del DNI/NIE.
- b) Los relativos a los poderes de representación del representante aportando los poderes de representación habilitantes.
- c) Los relativos al domicilio aportando certificado de empadronamiento.
- d) Los relativos a la ubicación y características del establecimiento aportando certificación catastral.

8. La apertura de distintas sucursales de una agencia de viajes se deberá comunicar, al órgano periférico competente de la provincia donde esté la sede central, mediante la presentación de la modificación de la declaración responsable.

9. Una vez presentada la declaración responsable en los términos previstos el órgano periférico competente inscribirá de oficio la actividad de intermediación turística en el Registro de Turismo de Castilla y León y se asignará el código de identificación que se corresponde con en el número de inscripción en dicho registro.

Artículo 26. *Empresas de intermediación turística establecidas fuera de Castilla y León.*





1. Las empresas de intermediación turística que estén establecidas en otra Comunidad Autónoma, o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea donde esté regulada esa actividad, podrán ejercer su actividad en Castilla y León sin necesidad de presentar declaración responsable en esta Comunidad Autónoma.
2. En el caso de apertura por primera vez de un establecimiento físico en el territorio de la Comunidad de Castilla y León, las empresas de intermediación turística señaladas en el apartado primero presentarán una comunicación relativa al cumplimiento de los requisitos exigidos en su normativa de aplicación. En dicha comunicación deberá constar, en su caso, el número de Registro de Turismo o código de identificación que le corresponda de la Comunidad Autónoma o del Estado a que se refiere.
Deberán exhibir en todos sus establecimientos ubicados en Castilla y León el rótulo o distintivo con el que estén, en su caso, obligados a contar según lo establezca la normativa de su Comunidad Autónoma o Estado de origen que le sea de aplicación.
Además, dispondrán de hojas de reclamación de acuerdo con la normativa de su Comunidad Autónoma o Estado de origen que le sea de aplicación.
3. Las comunicaciones a las que se refiere el apartado anterior no se inscribirán en el Registro de Turismo de Castilla y León.

Artículo 27. Empresas de intermediación turística no establecidas en la Unión Europea.

Para el acceso y ejercicio de la actividad de intermediación turística en el ámbito territorial de la Comunidad de Castilla y León, que implique la apertura de un establecimiento físico, las personas titulares de esas actividades no establecidas en la Unión Europea deberán presentar, con anterioridad al inicio de la actividad, la correspondiente declaración responsable, en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre de Turismo de Castilla y León, debiendo cumplir la normativa del Estado en el que estén establecidas y con todo lo previsto en este decreto.

Artículo 28. Actuación administrativa de comprobación.

Corresponde al órgano periférico competente en materia de turismo, en ejercicio de las facultades de control e inspección, comprobar el cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, y en este decreto, con posterioridad a la presentación de la correspondiente declaración responsable que faculta al titular para ejercer su actividad turística, y sin perjuicio de las inspecciones que puedan realizarse posteriormente durante el ejercicio de la actividad de intermediación turística.





Artículo 29. Modificaciones, cambio de titularidad y cese de la actividad.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se deberán comunicar al órgano periférico competente las siguientes circunstancias:
 - a) La modificación de los datos incluidos en la declaración responsable y en los documentos aportados, así como la inclusión de las sucursales.
 - b) El cambio de titularidad de la actividad turística, sin perjuicio de que el nuevo titular deba presentar la correspondiente declaración responsable.
 - c) El cese de la actividad.
2. Los datos de la declaración responsable podrán modificarse previa presentación por los interesados de la correspondiente comunicación, o bien de oficio, por el órgano periférico competente en materia de turismo cuando haya tenido conocimiento fehaciente de la modificación.
3. El cese de la actividad se producirá previa comunicación de los titulares de la actividad de intermediación turística, o bien de oficio por los órganos competentes en materia de turismo, cuando tengan conocimiento fehaciente del cese de la actividad. Además, en el caso de cese de la actividad por el fallecimiento del titular, la comunicación podrá ser realizada por sus derechohabientes.
4. El plazo para efectuar la comunicación en los supuestos contemplados en los párrafos a) y c) del apartado 1, será de un mes a contar desde que aquellos se produzcan. La comunicación relativa al caso previsto en el párrafo b) se efectuará con anterioridad al inicio de la actividad de intermediación por el nuevo titular.
5. Las comunicaciones se realizarán en los formularios que estarán disponibles en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es> y podrán presentarse en la forma y en los términos indicados en el artículo 25.
6. El órgano periférico competente, procederá de oficio a la inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León de las circunstancias que se mencionan en el apartado 1, una vez presentada la comunicación por el titular, o bien cuando haya tenido conocimiento fehaciente de los hechos que lo acrediten.
7. Las agencias de viajes establecidas en otra Comunidad Autónoma o Estado miembro de la Unión Europea, que hayan presentado una comunicación de ejercicio de la actividad en Castilla y León, deberán comunicar el cese de la actividad





Artículo 30. *Precios.*

1. La actividad de la agencia de viajes se ajustará al régimen de libertad de precios.
2. La agencia de viajes informará de forma clara y detallada, con carácter previo a su contratación, del importe del servicio reservado o contratado, así como los gastos de gestión y honorarios profesionales, en su caso. No se podrá exigir el pago de un precio superior al acordado. Esos precios tendrán la consideración de globales.
3. El órgano directivo central competente en materia de turismo, a través de los órganos periféricos competentes, podrá recabar de las empresas de intermediación turística la información sobre los precios a los efectos de elaborar estudios y estadísticas.

Artículo 31. *Servicios incluidos en el precio.*

A los efectos de este decreto, estarán comprendidos en el precio del servicio contratado con la agencia de viajes:

- a) La prestación de los servicios turísticos.
- b) Los gastos de gestión y honorarios profesionales.

Artículo 32. *Facturación.*

La agencia de viajes expedirá y entregará al cliente, la correspondiente factura de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de las obligaciones en materia facturación.

Artículo 33. *Pago.*

1. Los clientes deberán abonar el importe correspondiente a los servicios contratados en el lugar y tiempo convenido con la agencia de viajes, sin que en ningún caso la formulación de reclamación exima del citado pago.
2. El pago del precio se efectuará, previa presentación de la factura o bien el justificante de haber pagado el servicio suelto, en efectivo o por cualquier otro medio válido de pago cuya utilización haya sido admitida





por la agencia de viajes.

Artículo 34 Hojas de reclamación.

Las empresas de intermediación turística dispondrán de hojas de reclamación, que pondrán a disposición de los turistas en el momento de plantear su reclamación facilitándoles la información que sea necesaria para su cumplimentación en los términos recogidos en la normativa que les sea de aplicación.

Artículo 35. Publicidad.

En la publicidad que se realice por cualquier medio de la comercialización, correspondencia y demás documentación de las actividades de intermediación turística se indicará el código de identificación de la empresa, así como su nombre comercial y, en el caso de las agencias de viaje presenciales su dirección.

De conformidad con lo establecido en el artículo 20.2 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, no podrán utilizarse denominaciones que puedan inducir a error sobre las actividades a realizar.

Artículo 36. Régimen Sancionador.

En caso de incumplimiento de lo dispuesto en este decreto, será de aplicación el régimen de infracciones y sanciones establecido en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre.

DIPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Cumplimiento de otras normativas.

Las actividades de intermediación turística deberán cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, laboral, fiscal, de consumo, de la sociedad de la información y cualquier otra que resulte de aplicación.





Segunda. Devolución de las fianzas.

Corresponde al órgano directivo central competente en materia de turismo gestionar la devolución de las fianzas de las agencias de viajes depositadas en la Tesorería de la Junta de Castilla y León con anterioridad a la fecha de la entrada en vigor de este decreto, cuando hayan cesado en la actividad y haya concluido el período de garantía de acuerdo con la normativa anterior.

Tercera. Sucursales de agencia de viajes de otras Comunidades Autónomas.

Se procederá a dar de baja de oficio a las sucursales de las agencias de viaje con sede central fuera de Castilla y León que, a la fecha de entrada en vigor de este decreto, estén inscritas en el Registro de Turismo de Castilla y León.

No obstante, las referidas sucursales que tengan algún establecimiento en Castilla y León deberán presentar la comunicación a la que se refiere el artículo 26 de este decreto.

Cuarta. Promoción de las agencias de viaje receptoras.

1. Son agencias de viaje receptoras las que cumplen los requisitos establecidos en este decreto y realizan funciones, en exclusividad o no, de organización de programas y propuestas de actividades turísticas en Castilla y León, ya sea para clientes nacionales o internacionales, y destinadas a prestar servicio al usuario final o bien a otras agencias de viajes.
2. Las agencias de viajes con sede central en Castilla y León inscritas en el Registro de Turismo de Castilla y León pueden comunicar al órgano periférico competente en materia de turismo que actúan como agencia de viajes receptoras, a efectos de promocionar esa actividad

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Empresas de intermediación turística con sede central en Castilla y León inscritas en el Registro de Turismo de Castilla y León con anterioridad a la entrada en vigor de este decreto.





1. A las agencias de viajes con sede central en Castilla y León, inscritas en el Registro de Turismo de Castilla y León con anterioridad a la entrada en vigor de este decreto, se les aplicará su contenido desde la fecha de entrada en vigor de este, excepto:
 - a) El régimen de garantías previsto en el Capítulo II, Sección 2ª de este decreto, para cuyo cumplimiento dispondrán de un plazo de seis meses desde su entrada en vigor, debiendo presentar una comunicación con la documentación acreditativa de haber formalizado esas garantías.
 - b) Cuando opten por la constitución de la garantía individual a la que se refiere el artículo 11.1 a) de este decreto, se considerará que es el primer año de la actividad y deberán cubrir el importe mínimo de cien mil euros.
 - c) Las agencias de viaje on line dispondrán de un plazo de un plazo de seis meses desde su entrada en vigor para comunicar el domicilio fiscal.
2. Una vez presentada las garantías a las que se refiere el apartado anterior, se tramitará de oficio la devolución de la fianza existente constituida en favor de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
3. Transcurrido el plazo sin haber aportado la nueva garantía, se tramitará de oficio la baja en el Registro de Turismo de Castilla y León de la agencia de viajes, y la correspondiente cancelación de la fianza de acuerdo con lo recogido en el Decreto 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes, que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León.
4. Las centrales de reserva que están inscritas en el Registro de Turismo de Castilla y León como actividad no reglada, deberán presentar la declaración responsable a la que se refiere el artículo 25 de este decreto en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor. La no presentación dará lugar a la baja de oficio de la inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León.

Segunda. Órgano competente para la inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León.

De acuerdo con lo dispuesto en la disposición transitoria segunda del Decreto 9/2014, de 6 de marzo, por el que se regula el Registro de Turismo de Castilla y León y el Censo de la promoción de la actividad turística, una vez que entre en vigor este decreto, la competencia para las anotaciones sobre las actividades de intermediación y las gestiones que se deriven de las mismas, corresponderá al órgano periférico competente en materia de turismo.





DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Derogación normativa.

1. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente decreto.
2. Quedan derogadas expresamente las siguientes disposiciones:
 - a) El Decreto 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencia de viajes, que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León.
 - b) La Orden de 11 de junio de 1990, de la Consejería de Fomento sobre regulación del Código de Identificación de las Agencia de viajes.
 - c) La Orden de 17 de octubre de 1986, de la Consejería de Economía y Hacienda por la que se establece el procedimiento para la ejecución de las Fianzas de las Agencia de viajes y su aplicación al cumplimiento de las obligaciones que resulten procedentes.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Habilitación de desarrollo.

Se faculta al titular de la Consejería competente en materia de turismo para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de este Decreto.

Segunda. Entrada en vigor.

El presente decreto entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

EL DIRECTOR GENERAL DE TURISMO

