

# LA REGULACIÓN JURÍDICO-ADMINISTRATIVA DE LA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA EN ESPAÑA A LA LUZ DE LA NUEVA DIRECTIVA DE VIAJES COMBINADOS: LAS AGENCIAS DE VIAJES EN ANDALUCÍA<sup>(\*)</sup> <sup>(\*\*)</sup>

RAÚL PÉREZ GUERRA

*SUMARIO:* I. INTRODUCCIÓN: ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y EVOLUCIÓN NORMATIVA.– II. ACERCA DE UNA DEFINICIÓN DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.– III. LA ACTIVIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES COMO SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA: 1. El contrato de viaje combinado versus servicios de viaje vinculados. 2. El contrato de servicios sueltos.– IV. TIPOLOGÍA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES: 1. Clasificaciones normativa y doctrinal. 2. Las agencias de viajes on-line. Los puntos de venta. V. REQUISITOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES PARA EL EJERCICIO DE SU ACTIVIDAD: 1. La titularidad de las agencias de viajes. 2. La inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía. 3. Garantías económicas exigidas: A) La fianza o garantía de responsabilidad contractual. B) El seguro de responsabilidad civil.– VI. LAS AGENCIAS DE VIAJES HABILITADAS FUERA DE ANDALUCÍA. LAS SUCURSALES.– VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.– VIII. CONCLUSIONES.– IX. BIBLIOGRAFÍA.

*RESUMEN:* El presente trabajo pretende realizar un análisis de la evolución de la regulación jurídico-administrativa en la intermediación turística de España, con especial referencia a las agencias de viajes de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Y todo ello, bajo el prisma de la nueva Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados que ha derogado la antigua Directiva 90/314/CEE, de 13 de junio, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados.

*Palabras clave:* intermediación turística; agencias de viaje; viaje combinado; servicios de viaje vinculados; servicios turísticos; turismo; derecho; derecho del turismo.

---

(\*) Trabajo recibido en esta REVISTA el 5 de marzo de 2017 y evaluado favorablemente para su publicación el 10 de abril de 2017.

(\*\*) Trabajo realizado en el marco del grupo de investigación SEJ 200 (Derecho Público y Privado de la Agroalimentación y de la Innovación Tecnológica) de la Universidad de Almería, adscrito al CEIA3 (Campus de Excelencia Internacional Agroalimentario).

*ABSTRACT: This present work intends to analyze the evolution of legal-administrative regulation of tourist intermediation in Spain, with special reference to the travel agencies in the Autonomous Community of Andalusia. All this, under the prism of the new Directive 2015/2302 from the European Parliament and the Council of the European Union, 25 November, relative to combined travel and linked travel services that were abolished in the former Directive 90/314/CEE, 13 June, relative to combined travel, combined holidays, and combined tours.*

*Key words: tourist intermediation; travel agents; combined travel; related travel services; tourist services; tourism; law; tourism law.*

## **I. INTRODUCCIÓN: ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y EVOLUCIÓN NORMATIVA**

El origen de la intermediación turística está íntimamente unido al desarrollo del denominado turismo de masas y a la consolidación de las agencias de viajes (1) (en lo sucesivo, AA.VV.). La actividad turística como fenómeno social y de masas es una actividad relativamente reciente, que se materializa fundamentalmente a mediados del siglo XX, tras la Segunda Guerra Mundial (2).

La primera reglamentación sobre agencias de viajes se remonta al D de 19 de febrero de 1942, que es un precedente fundamental de la normativa vigente porque contenía algunas directrices que se mantienen, con algunos cambios hasta hoy día, como son la enumeración de las actividades propias de estas empresas en exclusividad o como es la necesidad de la obtención del título-licencia para la prestación de los servicios de intermediación.

En la década de los sesenta, el D 735/1962, de 29 de marzo y con la OM de 26 de febrero de 1963 incorporan una regulación más detallada de estos establecimientos, concretando los requisitos para la obtención del título-licencia, o la especialización de las mismas, entre otros aspectos. Más

---

(1) Vid. C. SANZ DOMÍNGUEZ (2008: pp. 354 a 358); (2006: pp. 265 a 315); y (2005). En ellos, el autor realiza un exhaustivo trabajo sobre la evolución histórico-jurídica de la reglamentación de las agencias de viajes en España y, de manera particular, de la regulación de las empresas de intermediación turística en Andalucía.

(2) Téngase en cuenta que la doctrina atribuye la primera operación de intermediación turística a Thomas Cook al organizar, el 5 de julio de 1841, una excursión en ferrocarril entre Leicester y Loughborough para asistir a un Congreso antialcohólico. Años más tarde, el mismo creó la primera AA.VV. del mundo, Thomas Cook and Son. Por ello, se le considera el padre de las AA.VV.. También, son de destacar los pioneros Henry Wells y Williams Furgo, que pusieron en funcionamiento los cheques de viajes a través de la AA.VV. que fundaron. En España, la primera AA.VV. que se constituyó fue Viajes Marsans, en 1910. Sobre los antecedentes históricos de las AA.VV. vid. L. FERNÁNDEZ FUSTER (1985:pp. 50 a 52); I. ALBERT PIÑOLE, F. BAYÓN MARINÉ y J. CERRA CULEBRAS (1999: p. 815); y C. SANZ DOMÍNGUEZ (2008: p. 354).

tarde, en los años setenta, una nueva reglamentación ordenan las AA. VV.: el D 1524/1973, de 7 de junio, y la OM de 9 de agosto de 1974, que destacan la obligación de constituirse en forma societaria, la exclusividad de las AA. VV. para comercializar servicios combinados o a forfait (3) y la regulación restrictiva respecto a las actividades que desempeñaban las AA. VV. de viajes extranjeros en nuestro país.

Por último, la aprobación del RD 271/1988, de 25 de marzo y la OM de 14 de abril de 1988 constituyo la referencia normativa necesaria para que las distintas Comunidades Autónomas aprobasen su propia normativa en base a esa reglamentación común para todo el territorio nacional y evitar así la disparidad normativa (4).

No obstante hay que señalar que, en esas fechas, y en virtud de lo establecido en la CE, el Estado ya carecía de competencia administrativa sobre ordenación de las empresas y actividades turísticas mientras que algunas autonomías ya se habían apresurado a promulgar sus propias reglamentaciones sobre AA. VV..

Años más tarde, un hito a considerar para estos establecimientos fue la aprobación de la L 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados, ya que la normativa autonómica tuvo que adaptarse a lo preceptuado en ella. Esta Ley, originada a partir de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, pretendió proteger al consumidor turístico frente a los posibles fraudes en la oferta de los denominados viajes combinados. Otras disposiciones Comunitarias que influyen considerablemente en la regulación actual de las AA. VV. son: la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior que ha producido importantes cambios en la ordenación turística al tratar de eliminar trabas injustificadas al acceso a la actividad turística y agilizar los trámites para la creación de nuevas empresas turísticas; y recientemente la Directiva 2015/2302, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

En Andalucía, y, como consecuencia de la asunción competencial en materia de turismo las AA. VV. han sido reguladas, por primera vez, mediante el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre que, aunque todavía vigente, ha sufrido diversas modificaciones para adaptarse a los nuevos cambios legislativos a tenor de los mandatos comunitarios (en lo sucesivo, DAAV). Su finalidad

---

(3) Salvo que sean particulares o entidades no mercantiles, que cuenten con autorización previa de la Administración, y realicen la actividad de forma esporádica y no lucrativa.

(4) Esta reglamentación tiene su origen en la Conferencia Sectorial de Turismo celebrada en Madrid el 7 de octubre de 1987.

es favorecer la competitividad y reforzar la calidad de los servicios turísticos prestados, mediante la intervención de estas empresas, así como la protección de los usuarios turísticos.

## II. ACERCA DE UNA DEFINICIÓN DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

La intermediación es una actividad turística que trata de poner en contacto los usuarios turísticos con los destinos. En sentido amplio, es una actividad que media en la venta u organización de servicios turísticos. Desde un punto de vista jurídico, las normativas no suelen definir qué se entiende por este tipo de servicios por ello hay que remitirse al análisis de las agencias de viajes para obtener su conceptualización (5).

El D 735/1962, al tratar a las AA.VV., identificaba sus servicios con actividades mercantiles de mediación dirigidas a poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes desearan utilizarlos. También el Estatuto Ordenador de Empresas y Actividades Turísticas de 14 de enero de 1965 se refería a las AA.VV. como las empresas que se dedicaban profesional y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y/u organización de servicios turísticos, y en estos mismos términos se ha venido pronunciando la legislación posterior.

Así es, la intermediación turística ha sido desempeñada tradicionalmente por las AA.VV., entendiéndose como tales las empresas que se dedican de forma profesional, con ánimo de lucro, y en régimen de exclusividad, al ejercicio de actividades de mediación, comercialización y organización de servicios turísticos. Junto a ellas, algunas Comunidades Autónomas también incluyen, como empresas de intermediación turística, a las centrales de reservas y a las empresas que tienen como finalidad la organización profesional de congresos, ferias y convenciones (6).

En Andalucía el citado D 301/2002, de 17 de diciembre, tal y como se contenía en la antigua LTA de 1999, sigue las pautas previstas en la normativa estatal para las empresas de mediación turística y atribuye la misma tarea a las AA.VV., cuya definición fue derogada, junto con las centrales de reservas por el D 80/2010, de 30 de marzo (7). Por su parte, la actual L 13/2011, de

---

(5) Para C. SANZ DOMÍNGUEZ, (2006: p. 267), la actividad de intermediación «es una actividad reglamentada, por cuanto la Ley de Turismo y los reglamentos de desarrollo establecen la parte fundamental del régimen jurídico-administrativo de esta actividad empresarial, como actividad propiamente turística».

(6) Vid. VALLESPÍN ARÁN, M<sup>a</sup>. y MOLINILLO, S. (2014: pp. 13 a 25).

(7) D 80/2010, de 30 de marzo, de simplificación de trámites administrativos y de modificación de diversos Decretos para su adaptación al D-L 3/2009, de 22 de diciembre,

23 de diciembre, de Turismo, a semejanza de la anterior, considera servicios turísticos a la intermediación consistente en la organización y comercialización de viajes combinados y, como actividades con incidencia en el ámbito turístico, a las actividades de intermediación de los servicios turísticos restantes. Además, la LTA, en el marco de la empresa turística, atribuye a las AA.VV. la exclusividad para organizar o comercializar los viajes combinados. En realidad, según la LTA, se puede afirmar que la actividad de la intermediación turística estaría relacionada dentro de estos tres conceptos: servicio turístico, actividad con incidencia en el ámbito turístico y empresa turística.

### **III. LA ACTIVIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES COMO SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA**

Dentro de la intermediación turística, la actividad de las agencias de viajes se corresponde con la prestación de una multitud de servicios a los usuarios que necesitan contratar otras prestaciones turísticas, como son el alojamiento, el transporte, la información u otras actividades turísticas complementarias. No obstante estas empresas de intermediación celebran principalmente dos tipos de contratos: el contrato de viaje combinado y el contrato de servicios sueltos.

#### **1. El contrato de viaje combinado *versus* servicios de viajes vinculados**

El contrato de viaje combinado es aquel contrato por el que se vende u ofrece en venta, de manera conjunta, como un producto unitario y con arreglo a un precio global preestablecido, una combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento y otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que no constituyan una parte significativa del viaje combinado. Todo ello, siempre y cuando estas prestaciones sobrepasen las 24 horas o incluyan una noche de estancia.

Como así señalan las Directivas de 1990 y 2015 sobre viajes combinados, la reglamentación para la defensa de los Consumidores Usuarios de 2007, y, por consiguiente, la LTA y el DAAV, son únicamente las agencias de viajes, legalmente constituidas, las que ostentan la exclusividad para poder organizar y/o comercializar esos servicios (8).

---

que modifica diversas leyes para la trasposición en Andalucía de la Directiva relativa a los servicios en el Mercado Interior. Téngase en cuenta que el D-L 3/2010, de 22 de diciembre, fue convalidado por la L 3/2010, de 21 de mayo.

(8) Vid. D.V. BLANQUER CRIADO (1999: pp. 319 a 324); C. FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ (2013: pp. 212 a 214); L.Y. MONTAÑÉS CASTILLO, (2013: pp. 152 y 153); y, en mayor profundidad, desde el punto de vista del Derecho privado, vid. A. AURIOLES MARTÍN (2005: pp. 139 a 164).

Así, el legislador trata de garantizar una mayor profesionalización en la prestación de estos servicios turísticos. No obstante, esta reserva de exclusividad permite la excepción a las entidades públicas, asociaciones privadas no lucrativas o clubes deportivos organicen viajes sin fines lucrativos, únicamente para sus miembros, siempre que se no se utilice ningún tipo de publicidad, se realice de forma ocasional y esporádica, sin apoyo de personal específico para la organización de tales viajes y siempre y cuando estos tengan relación directa con los fines de las entidades, asociaciones o clubes (9).

En la actualidad, curiosamente, la regulación del contrato de viaje combinado se contempla en el RD-L 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley para la Defensa de Consumidores y Usuarios que integra el régimen jurídico de los viajes combinados como parte del de la defensa del consumidor.

Más recientemente, como se ha expuesto con anterioridad, la Directiva 2015/2302 de 25 de noviembre de 2015, vigente desde el 31 de diciembre de 2015 constituirá la nueva ordenación de este tipo de viajes a partir del 1 de julio de 2018, con el objetivo de aumentar la protección, la transparencia y la seguridad jurídica de los viajeros y empresarios, en el marco de la revolución digital (10).

Esta novedosa normativa de la Unión Europea extiende, de manera explícita su aplicación a los viajeros que contraten combinaciones de servicios de viajes a través de nuevos modelos de negocio o conforme a nuevos hábitos de contratación que han ido surgiendo por el uso de internet. Bajo este prisma, se distinguen fundamentalmente tres modelos de combinacio-

---

(9) Es significativa la STS de 29 de enero de 1992, que determina que no es constitutiva de intrusismo la promoción, por un párroco, de una peregrinación a Tierra Santa, cuando no consta que el párroco haya organizado técnica y comercialmente el viaje.

(10) Directiva 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) n° 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, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. Por otro lado, téngase en cuenta que el plazo para promulgar la normativa que ha de adaptar nuestro marco legal a los cambios derivados de esta nueva Directiva finaliza el 1 de enero de 2018, y deberá ser de aplicación a partir del 1 de julio de 2018. Es de destacar, el artículo de C. BERENGUER ALBALADEJO (2016: p. 33), la cual señala que «han pasado veinticinco años desde la aprobación de la Directiva 90/314/CE de 13 de junio, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, y la aparición de nuevos modelos de negocio y formas de contratación on line se servicios turísticos ha generado problemas que no previeron en aquel momento y que requieren respuesta legal para proteger adecuadamente a los usuarios de los mismos».

nes de servicios de viaje que podrán ser adquiridos en línea o fuera de línea (11):

- El viaje combinado con paquete preestablecido. Se encuentra preorganizado por el tour operador antes de cualquier contacto con el viajero y quedará sujeto a la nueva Directiva si la combinación integra al menos dos servicios de viaje (transporte, alojamiento u otros, como el alquiler de vehículos).
- El viaje combinado con paquete personalizado. Se da cuando la combinación de dos o más servicios de viaje se organiza a partir de la selección de componentes realizada por el viajero y es adquirido por éste de un único empresario a través de un contrato único.
- Servicios de viaje vinculados. Se establecen con ocasión de haber reservado un servicio de viaje en los cuales se les facilita al consumidor la contratación de al menos un servicio de viaje adicional con otro prestador de servicios para ese mismo viaje dentro de las 24 horas siguientes.

En síntesis, la organización y/o la comercialización de los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados en toda la Unión Europea es una actividad empresarial que queda reservada ahora y en un futuro inmediato, de forma exclusiva, a las agencias de viajes.

## 2. El contrato de servicios sueltos

El contrato de servicios sueltos se configura como aquél en el que, mediante una determinada comisión, la empresa de intermediación, facilita al usuario de forma aislada uno o varios servicios para la realización de un viaje. Entre estos servicios destacan la contratación de: alojamiento, en sus diversas modalidades; restauración; billetes en medios de transporte; alquiler de vehículos; guías turísticos; material para la práctica deportiva; asistencia y traslado; seguros de viajes; entradas a espectáculos, museos y monumentos; flete de medios de transporte; organización de congresos, ferias, convenciones y reuniones; y, excursiones que no duren más de 24 horas o que no incluyan una noche de estancia, etc. (12). Asimismo, mediante esos servicios se puede

---

(11) Vid. C. BERENQUER ALBALADEJO (2016: pp. 34 a 36), en la que la autora indica *«El panorama actual en la contratación de servicios de viaje como principal motivo para actualizar la normativa: del viaje combinado preorganizado al servicio de viaje vinculado pasando por el paquete dinámico»*.

(12) Vid. D.V. BLANQUER CRIADO (1999: pp. 325 y 326). En este orden, se refiere a una cuestión jurídica de relieve que califica como la *«publicación del Derecho Privado y reserva de Ley»* al indicar que *«mientras que el régimen del contrato de viaje combinado está dispuesto en una Ley, el de los contratos de servicios sueltos se incluyen en simples Reglamentos, apro-*

proporcionar información turística, entregar materiales promocionales y realizar cambio de divisas.

## IV. TIPOLOGÍA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

### 1. Clasificaciones normativa y doctrinal

El DAAV mantiene la clasificación tradicional al diferenciar tres tipos de AA. VV.: agencias de viajes mayoristas, agencias de viajes minoristas y agencias de viajes mayoristas-minoristas. Son AA. VV. mayoristas las que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios turísticos para su ofrecimiento a las agencias de viajes minoristas. No pueden ofrecer ni vender directamente sus productos al usuario turístico o consumidor final. También son conocidas como «touroperadores». Las minoristas son aquellas que, o bien comercializan el producto de las agencias mayoristas con la venta directa al usuario o consumidor, o bien, proyectan, elaboran, organizan y/o venden toda clase de servicios turísticos y viajes combinados directamente al usuario, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias minoristas. Reciben el nombre de «detallistas» o «retailer». Por último, las mayoristas-minoristas pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores. Son las de mayor entidad empresarial ya que van a poder simultanear las actividades propias de las agencias mayoristas y las de las agencias minoristas. Se les denomina «mixtas» o «intermedias».

La reglamentación, además, contempla la posibilidad de que las AA. VV. puedan articular fórmulas de colaboración empresarial, siempre que cada una de ellas cumplan, de manera individual, los requisitos que les sean de aplicación.

Doctrinalmente, se pueden destacar otras tipologías de AA. VV., en función de diversos criterios (13):

1. Según reciban o envíen clientes, se puede hablar de receptoras o *incoming*, emisoras o *outcoming*, y receptoras-emisoras.
2. Según se dediquen a destinos de larga o corta distancia, operan *long haul* y *short haul* y,

---

*bados por las distintas Comunidades Autónomas». Esta misma idea la comparte C. FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ (2013: p. 213), cuando manifiesta que «la ordenación autonómica de las agencias de viajes suele integrar la regulación de los viajes combinados junto con los contratos que ofrecen servicios por separado...Es ésta una de las características más destacables de una regulación que entra incluso a intervenir reglamentariamente en la contratación de naturaleza privada entre los consumidores turísticos y las agencias de viajes».*

(13) Vid. L.Y. MONTAÑÉS CASTILLO (2013: pp. 154 a 157); M. CORCHERO PÉREZ (2008: pp. 50 y 51); R. PÉREZ GUERRA (Coord.) (2006: pp. 145 y 146); y C. VOGELER RUIZ y E. HERNÁNDEZ ARMAND (1999: pp. 247 a 249).

3. Según intermedien entre agencias de viajes y compañías aéreas (*air brokers*), o entre agencias de viajes y hoteles (*tour brokers*)

Asimismo, en estos tiempos dominados por la información y la tecnología ha emergido con mucha fuerza una nueva modalidad de agencias de viajes que ofertan y comercializan sus servicios de intermediación vía on-line.

## **2. Agencias de viajes on-line. Los puntos de venta**

En efecto, la Comunidad andaluza ha sido una de las primeras autonomías en incorporar, en su ordenamiento jurídico, la regulación de los denominados «servicios turísticos de la sociedad de la información» prestados por empresas de mediación turística, las AA.VV., con la exigencia de que su gestión administrativa y dirección de sus negocios se encuentre efectivamente centralizada en esta Comunidad (14).

Por ello, el DAAV considera servicios turísticos de la información los prestados por empresas de mediación turística que se realizan normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica, a petición individual del destinatario y que se enmarcan dentro de los servicios propios de su actividad. Y de manera exclusiva únicamente podrán ser las agencias de viajes las que, como empresas de mediación turística, presten los servicios de la sociedad de la información.

En este campo las AA.VV. tienen la obligación de disponer de los medios que permitan tanto a las Administraciones como a los usuarios que demanden sus servicios acceder de forma permanente, fácil, directa y gratuita a la siguiente información: Certificación expedida por la autoridad de asignación correspondiente del nombre o nombres de dominio de internet que utilicen o vayan a utilizar para la realización de actividades económicas en la red; datos identificativos del prestador de servicios de certificación de firma electrónica y de su inscripción en el registro oficial correspondiente; y, en su caso, datos de la póliza de seguros de actividades electrónicas.

---

(14) Este requerimiento ha sido compartido por J.M., PÉREZ FERNÁNDEZ (2004: pp. 298 y 299), y manifiesta que «El problema desde la perspectiva de la intermediación turística radica en cómo controlar a empresas que, valiéndose de las nuevas tecnologías, ofrecen, sin las garantías necesarias, servicios hasta ahora tradicionalmente desempeñados por las agencias de viajes»; y, por C. FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ (2013: pp. 221 a 223), pues considera que «Las agencias de viajes... pueden realizar sus funciones de intermediación, venta de servicios y productos turísticos por cualquier procedimiento de venta a distancia, de conformidad con la legislación vigente sobre la materia.. De manera que pueden crearse agencias de viajes que realicen sus actividad a través de medios telemáticos o de comunicación a distancia de cualquier naturaleza. Estas agencias no están obligadas a disponer de establecimientos abiertos al público».

Además, las comunicaciones comerciales de carácter publicitario realizadas por vía electrónica deben ser claramente identificables como tales, expresar los datos identificativos de la empresa de mediación turística que los realiza, precisar con exactitud la validez temporal de cada oferta e incorporar, como contenido mínimo, el exigido legalmente.

Finalmente, hay que referirse a los «puntos de venta» que son aquellas terminales informáticas no atendidas por personal, instaladas por las agencias de viajes que también prestan sus servicios mediante la sociedad de la información. Previamente a su instalación, las AA. VV. deberán presentar una comunicación previa, acompañada del documento acreditativo de la constitución de la fianza correspondiente ante la administración turística competente (15).

## **V. REQUISITOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES PARA EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD**

### **1. La titularidad de las agencias de viajes**

Una novedad prevista en la normativa vigente es la supresión de la exigencia de constituirse bajo una forma societaria determinada contenida en la reglamentación estatal de los años 80 (16). Así es, esa ordenación mandaba que todas las AA. VV. se configurasen exclusivamente como una sociedad mercantil, anónima o limitada, lo que produjo que la mayoría de las Comunidades Autónomas adoptaran este sistema restrictivo. Por el contrario, en Andalucía, la LTA y el DAAV han incorporado la posibilidad de que las personas físicas y las jurídicas puedan ser titulares de una empresa de intermediación turística, y así, de esta forma optando, por tanto, por un criterio aperturista sobre su forma de constitución (17).

---

(15) Sobre la regulación de las empresas de intermediación turística on-line y los puntos de venta en Andalucía, *vid.* C. SANZ DOMÍNGUEZ (2008: pp. 387 y 388, y L.Y. MONTAÑÉS CASTILLO (2013: pp. 156 y 157), que distingue entre agencias de viajes puramente virtuales, de las agencias de viajes que operan predominantemente como virtuales, las cuales cuentan con líneas telefónicas de atención al cliente y algún punto de atención y venta físico fuera de línea.

(16) Hay que tener en cuenta que este cambio de criterio se plasmó posteriormente en la Directiva 2006/123, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los Servicios en el Mercado Interior que, como sabemos, tiene, entre una de sus finalidades esenciales, el fomentar la liberalización del Mercado Interior. Para un mayor abundamiento sobre la forma societaria de las AA. VV., *vid.* B. GONZÁLEZ FERNÁNDEZ (1999: pp. 385 a 397).

(17) Respecto a la forma societaria de las AA. VV., *vid.* entre otros autores a I. GONZÁLEZ CABRERA (2010: p. 17). La autora considera que «De hecho, en la mayor parte de la normativa Autonómica, esta obligación de adoptar una forma jurídica concreta ya había sido eliminada, incluso antes de la entrada en vigor de la Ley Paraguas. Con todo las Comunidades Autónomas que aún no lo han hecho deberán proceder a eliminar dicho requisito de sus respectivas regulaciones porque tal pretensión se opone frontalmente al principio de

Otra novedad importante de la regulación andaluza, es la ausencia de capital social mínimo exigido cuando su titularidad corresponda a una sociedad anónima o a una sociedad de responsabilidad limitada, en cuyo caso hay que remitirse a lo establecido en la legislación mercantil (18). En este caso, la cobertura de la eventual responsabilidad de estas empresas se considera atendida satisfactoriamente mediante la fijación de una garantía de responsabilidad contractual y la contratación de un seguro de responsabilidad civil, a cuya efectiva aportación se condiciona el inicio efectivo de la prestación del servicio turístico y su publicidad.

## 2. La inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía

Como se ha expuesto anteriormente, hasta el año 2006, para prestar actividades de intermediación turística era necesario obtener previamente, de la Administración turística competente, un título habilitante denominado «título-licencia». Tras la incorporación del bloque normativo de la liberalización de la prestación de servicios, este sistema se ha sustituido por la presentación de una declaración responsable o comunicación previa, a tenor del tipo de actividad a realizar y de la Comunidad Autónoma en que se preste la actividad de intermediación (19).

---

*libertad de empresa reconocido en el artículo 38 de la Constitución Española de 1978 y, por supuesto, se inmiscuye en aspectos cuya competencia exclusiva corresponde al Estado. Así lo declaró ya el Tribunal Supremo, tempranamente en su Sentencia de 29 de abril de 1997, al no admitir que el Reglamento sobre agencias de viajes de la Comunidad Autónoma de Madrid requiera la forma de sociedad mercantil para el ejercicio de dicha actividad»; D. V. BLANQUER CRIADO (1999: p. 314); J. SUAY RINCÓN y M<sup>a</sup>. P. RODRÍGUEZ GONZÁLEZ (1999: p. 460); A. AURIOLES MARTÍN (2005: p. 133); y en referencia a la reglamentación andaluza, es de destacar C. SANZ DOMÍNGUEZ (2008: pp. 374 a 376).*

(18) Cuestión que ha puesto de manifiesto C. SANZ DOMÍNGUEZ (2008: pp. 376 y 383); A. RECALDE CASTELLS (2000: p. 164); y A. AURIOLES MARTÍN (2005: pp. 132 y 133), indicando que «La mayoría de reglamentos autonómicos que regulan las actividades de las agencias de viajes incurrir en excesos competenciales al invadir ámbitos que se reservan al Estado en el denominado «bloque de constitucionalidad».

(19) Vid. entre otros, F. GARCÍA RUBIO (2010); I. GONZÁLEZ CABRERA (2010: pp. 18 y ss.); J. L. BERMEJO LATRE y V. ESCARTÍN ESCUDÉ (2010: pp. 504 a 507). Todos ellos coinciden en que «no ha habido unanimidad en la adopción del mecanismo de la declaración responsable, por cuanto algunas leyes autonómicas recurren alternativamente a la comunicación previa, otras parecen asimilar uno y otro instrumento...En cualquier caso, la elección de cada legislador es libre y legítima, siempre y cuando pueda superar el test de proporcionalidad y razonabilidad impuesto por la Directiva de servicios (inexistencia de trabas administrativas innecesarias que compliquen o retrasen indebidamente la prestación del servicio o que impongan procedimientos y trámites de autorización que presenten carácter disuasorio); y F.J. MELGOSA ARCOS (2013: pp. 88 a 94). A este respecto señala que «Se trata del típico modelo de policía administrativa, es decir, estableciendo una reglamentación estricta de requisitos iniciales exigibles para la

En Andalucía, la LTA, impone que las AA. VV. que organicen o comercialicen viajes combinados se inscriban en el RTA, incluso aunque éstas no ostenten la condición de personas empresarias o la prestación de los servicios turísticos no se realice en establecimientos permanentemente abiertos al público. Están exceptuadas de esta exigencia únicamente las AA. VV. legalmente establecidas en otras Comunidades Autónomas y las nacionales de cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea que operen, de forma temporal, en la Comunidad. La inscripción en el RTA quedará sin efecto cuando, una vez ejecutada, la garantía de responsabilidad contractual no se reponga en cuantía y plazo, o no se mantenga vigente la correspondiente póliza de seguros, previsto todo ello en el DAAV y a lo que nos referiremos a continuación.

El procedimiento registral se contiene en el D. 143/2014, de 21 de octubre, por el que se regula la organización y funcionamiento del RTA. El registro tiene naturaleza administrativa, es de carácter público y gratuito, y la inscripción en él se realizará de oficio, previa presentación de la «declaración responsable» (20). En dicha declaración responsable de actividad turística mediadora se ha de manifestar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente relativos al servicio o al establecimiento y su clasificación; el compromiso de mantenimiento durante el tiempo de vigencia de la actividad; y, de manera concreta, se ha de informar, entre otras cuestiones, de la ubicación y datos básicos del proyecto a desarrollar, del NIF y los datos de la escritura de constitución y de su inscripción en el registro correspondiente —si la titular fuese una persona jurídica—, la persona responsable al frente del establecimiento, el contrato entre la agencia y el Director, estudio de viabilidad económica-financiera, así como los datos acreditativos de la garantía de responsabilidad civil y de la póliza del seguro de responsabilidad que las AA. VV. están obligadas a constituir y suscribir con carácter previo a la inscripción. La resolución se notificará a la persona interesada en el plazo

---

*apertura de los establecimientos que son controlados a priori mediante la autorización administrativa. A posteriori se controla la actividad empresarial, inspeccionando si se cumplen los requisitos y las obligaciones y sancionando cuando proceda».*

(20) Vid. el apartado 2 del art. 9 del D 143/2014, de 21 de octubre, por el que se regula la organización y funcionamiento del RTA, que define a la declaración responsable como «el documento suscrito por la persona titular de un servicio turístico, o por quién la represente, en el que declara bajo sus responsabilidades, que se cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente relativos al servicio o establecimiento y a su clasificación y que se compromete a mantenerlos durante la vigencia de la actividad, así como la disposición, en su caso, de la documentación acreditativa que corresponda». Por otro lado, F.J. MELGOSA ARCOS (2013: p. 89), manifiesta que «La declaración responsable posibilita que la Administración tenga actualizado el Registro de Turismo, que pasa a tener un papel meramente estadístico».

de quince días, desde el registro de la declaración responsable, remitiéndose copia de aquella a los Ayuntamientos afectados (21).

La presentación de la declaración responsable es suficiente para considerar cumplido el deber de inscripción registral por parte de la persona o el establecimiento, lo que permite, desde este momento, el inicio de la actividad de intermediación turística.

Por otro lado, las empresas turísticas de intermediación no reguladas reglamentariamente y las que se dediquen a realizar «actividades con incidencia en el ámbito turístico» también pueden ser objeto de anotación registral, al presentar la correspondiente comunicación previa. Este hecho conlleva asimismo su inclusión en los catálogos, directorios, guías así como en cualquier otro medio de difusión y promoción que realice la Consejería de Turismo.

### **3. Garantías económicas exigidas**

#### **A) La fianza o garantía de responsabilidad contractual**

Tradicionalmente, las AA. VV. han estado obligadas a constituir y mantener en vigor una garantía para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente al usuario turístico (22). Esta exigencia, asumida también por las Comunidades Autónomas, está prevista en sus respectivas normas (23).

---

(21) En este sentido, téngase en cuenta el Grupo de Trabajo CC. AA.-Administración General del Estado, para la revisión de normas turísticas y su adaptación a lo previsto en la Directiva de Servicios, en su reunión del 27 de julio de 2011, que propuso, como buena práctica, un procedimiento coordinado entre Comunidades Autónomas / Ayuntamientos, facilitando así que la declaración responsable fuera reenviada por la entidad municipal a la Consejería competente en materia de turismo, a efectos de simplificación de trámites administrativos.

(22) Vid. D.V. BLANQUER CRIADO (1999: p. 317), en atención a las garantías de las AA. VV., refiere, entre otras, las SSTs de 1 de julio de 1991 y de 29 de abril de 1997, las cuales califican de ajustada a Derecho dicha exigencia con la finalidad de proteger a los consumidores.

(23) En materia de fianzas o garantías de responsabilidad contractual hay que tener en cuenta lo establecido recientemente por la Directiva 2015/2302, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados. Así, en el año 2014, la Comisión Europea inició un proyecto piloto en el Estado Español y en las Comunidades Autónomas en relación a la normativa de las garantías de las agencias de viajes en caso de quiebra e insolvencia por incumplir lo establecido a nivel de la Unión Europea. Debido a lo cual, el Estado español modificó el art. 163 «Garantía de responsabilidad contractual», del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, por la DF 17.3 de la Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria, siendo también necesaria posteriormente la correspondiente modificación de estas materias en los distintos reglamentos autonómicos. Fruto de ello es el borrador o propuesta de texto armonizado de la Secretaría de

En Andalucía, estas empresas tienen que constituir, y mantener en permanente vigencia, una garantía que cubra su eventual declaración de responsabilidad como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de sus obligaciones —frente a los usuarios finales— por la organización o comercialización de viajes combinados y, en particular, procurar el reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos ocasionados en los supuestos de insolvencia o quiebra (24).

Asimismo, la garantía o fianza, a disposición de la Consejería competente, quedará afectada por la resolución firme en vía judicial declaratoria de responsabilidades económicas de las agencias de viajes por reclamaciones del usuario o consumidor final; y, por los laudos dictados, bien por el Consejo Andaluz de Consumo, o bien por cualquier otro órgano arbitral que tenga la condición de Administración arbitral.

La fianza puede prestarse de forma individual o colectiva, y ha de constituirse en las Cajas de Depósitos de cualquiera de las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de Hacienda, pudiendo consistir en efectivo, aval prestado por la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca, seguro de caución contratado con compañía aseguradora autorizada para operar en el ramo, y, por títulos de emisión pública.

Por un lado, la garantía individual aportada por la agencia debe cubrir su responsabilidad patrimonial hasta 120.000, 60.000 y 180.000 euros, según la agencia sea mayorista, minorista o mayoristas-minoristas, respectivamente.

Por su parte, la garantía colectiva se ha de constituir a través de las asociaciones representativas de agencias de viajes mediante aportaciones a un fondo solidario de garantía que, en ningún caso, podrá tener un valor inferior

---

Estado de Turismo que en estos días se está debatiendo en la Mesa de Directores Generales de la Conferencia Sectorial de Turismo para adecuar la normativa autonómica a la legislación comunitaria. Este borrador establece que el importe a garantizar sea de 100.000 euros para el primer año de ejercicio y un 5% del volumen de negocios derivado de los ingresos por venta de viajes combinados alcanzado por el organizador o minorista en los siguientes ejercicios. Además, recoge que esta cobertura deberá adaptarse en caso de que aumenten los riesgos, especialmente si se produce un incremento importante de la venta de viajes combinados, así como la posibilidad de la constitución de una garantía colectiva o por cada viaje colectivo y también contempla la posibilidad de que estas cantidades se abonen a los perjudicados de manera directa. Estas medidas están siendo criticadas por el sector empresarial de agencias de viajes (a través, entre otras, de la Confederación Española de Agencias de Viajes —CEAV—), por promover el intrusismo profesional y la competencia desleal al olvidar a los servicios sueltos y serles de aplicación únicamente a los viajes combinados.

Por otro lado, respecto a la regulación andaluza, para un mayor abundamiento *vid.* C. SANZ DOMÍNGUEZ (2008: pp. 382 a 387).

(24) En la Comunidad andaluza, la obligación de constituir una fianza o garantía de responsabilidad contractual se recoge en el art. 50 de la LTA y en el art. 11 del DAAV.

a 2.405.000 euros. El importe de las aportaciones a efectuar, por cada una de las AA. VV., es el 50% de la suma que le correspondería en el supuesto de constitución de garantía individual.

En relación a la garantía contractual exigida para estas empresas, hay que referirse a las siguientes cuestiones:

1. Las sumas cubiertas por la garantía prestada por una misma AA. VV. permiten, como máximo, la apertura autorizada de seis establecimientos incluyendo el central, las sucursales y los puntos de venta. De forma que, por cada nuevo establecimiento adicional que se inaugure, deberá incrementarse la garantía individual o colectiva en 6.000 o 3.000 euros, respectivamente.
2. En el supuesto de que, tras la fórmula de colaboración empresarial oportuna, tres o más agencias de viajes minoristas, se configuren para el ejercicio de su actividad, como agencia de viajes mayorista-minorista, no tendrá que constituirse la garantía exigida al respecto, respondiendo solidariamente de los incumplimientos de esta aquellas otras fianzas de las AA. VV. que ostenten la condición de socios de esa nueva entidad.
3. En el caso de ejecutarse la garantía, la AA. VV. o la asociación afectada queda obligada a reponerla, sin necesidad de previo requerimiento, en el plazo de quince días (25) hasta cubrir nuevamente la totalidad correspondiente de la misma; de lo contrario, la inscripción registral quedará sin efecto.
4. Por otro lado, la garantía deberá mantenerse en vigor hasta que haya transcurrido un año, en el caso de que se produzca una resolución de cancelación registral firme o hasta que se resuelvan judicial o extrajudicialmente las reclamaciones civiles pendientes en el procedimiento.
5. Conviene reiterar que las agencias de viajes domiciliadas y habilitadas como tales por otras Comunidades Autónomas o por otros Estados miembros de la Unión Europea pueden establecer sucursales libremente en Andalucía, para el ejercicio de su actividad, siempre que acrediten la constitución en su lugar de origen de una garantía equivalente a la exigida en nuestra Comunidad. En ese caso, se puede requerir a la agencia la prestación de una garantía por el importe de la diferencia entre las cuantías exigidas anteriormente y las previstas en su Administración de origen.

---

(25) Este plazo de 15 días puede variar entre las distintas Comunidades Autónomas.

## **B) El seguro de responsabilidad civil**

Junto a la garantía o fianza de responsabilidad contractual, las AA. VV. además tienen la obligación de contratar y mantener, en permanente vigencia, una póliza de seguro que debe cubrir la responsabilidad civil por la explotación del negocio, la responsabilidad civil indirecta o subsidiaria y la responsabilidad por los daños patrimoniales primarios (26), con una garantía mínima de 900.000 euros. Estas coberturas, 300.000 euros por cada bloque, incluyen todo tipo de daños o siniestros: Daños corporales, daños materiales y los perjuicios económicos causados (27).

## **VI. LAS AGENCIAS DE VIAJES HABILITADAS FUERA DE ANDALUCÍA. LAS SUCURSALES**

Las AA. VV. domiciliadas y habilitadas como tales por otras Comunidades Autónomas pueden establecer libremente sucursales en Andalucía para el ejercicio de su actividad. La Administración turística ha de comprobar que estos establecimientos estén cubiertos por la correspondiente garantía exigida en su Comunidad de origen (28).

Por otro lado, las AA. VV. domiciliadas y habilitadas como tales, por otros Estados miembros de la Unión Europea, también pueden establecer sucursales en Andalucía, sin otra obligación que la de aportar la certificación acreditativa de la habilitación expedida en su país de origen, así como toda aquella documentación en la que se pueda verificar la constitución de una garantía equivalente a la que se exige en el DAAV (29).

En ambos supuestos, la Consejería andaluza competente en materia de turismo, puede requerir a la AA. VV. interesada, en realizar sus actividades en nuestra Comunidad, una garantía por el importe de la diferencia entre las cuantías exigidas en el DAAV y las fijadas en su Administración de origen (30).

---

(26) La necesidad de contratar un seguro de responsabilidad civil se ha convertido también para otras empresas turísticas dedicadas al alojamiento o al turismo activo.

(27) Vid. C. SANZ DOMÍNGUEZ (2008: pp. 382 a 387), opina que «estas exigencias de carácter económico van encaminadas a proporcionar un mayor ámbito de protección a los usuarios turísticos», además, añade que «el D 302/2002, no difiere, en cuanto a su contenido, a la regulación de las garantías económicas establecidas por el Estado en la normativa de 1988», y L.Y. MONTAÑÉS CASTILLO (2013: pp. 157 a 161).

(28) Art. 21 del D 301/2002, de 17 de diciembre, por el que se regulan las agencias de viajes en Andalucía.

(29) A tenor de lo dispuesto en la Directiva 2006/123, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los Servicios en el Mercado Interior.

(30) Vid. C. SANZ DOMÍNGUEZ (2008: pp. 387 y 388).

## VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

La LTA de 2011 recoge en el Capítulo II, de su Título IV, los derechos y obligaciones de las empresas turísticas. Se trata de una regulación genérica del estatuto jurídico que le es de aplicación a todas y cada una de las empresas turísticas, también a las AA.VV.. Entre estos derechos se hallan: Ejercer libremente su actividad, sin más limitaciones que las dispuestas por las leyes; incluir información sobre sus instalaciones y las características de su oferta específica en los catálogos, guías y sistemas informáticos de la Administración turística destinados a tal fin; acceder a las acciones de promoción conforme a los criterios que establezca en cada momento la Administración Turística; solicitar subvenciones, ayudas y programas de fomento que reglamentariamente se establezcan; y, participar, a través de sus organizaciones más representativas, en los procedimientos de adopción de decisiones públicas que, relacionados con el turismo, pudieran afectarles (31).

Con un carácter más específico, el reglamento atribuye a estas empresas los derechos a organizar y/u ofertar en exclusiva viajes combinados y, asimismo, a utilizar de manera exclusiva, el uso de los términos «agencia de viajes» con fines publicitarios, distintivos o identificativos de la empresa, y los de «viaje» o «viajes», sus sinónimos y palabras equivalentes en otros idiomas como todo o parte del nombre comercial o denominación de estas (32).

Frente a ellos, las AA.VV. están supeditadas al cumplimiento de las obligaciones previstas en la LTA, y entre las que destacan: Publicitar los precios finales completos de todos los servicios que se oferten, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan a la persona usuaria; expedir factura desglosada y con el contenido previsto en la normativa vigente de los servicios prestados, de acuerdo con los precios ofertados o pactados; informar a las personas usuarias, de forma clara e inequívoca, de cualquier riesgo previsible que pudiera derivarse de la prestación de los servicios o del uso de las instalaciones, así como de las medidas de seguridad adoptadas; tener a disposición y facilitar a las personas usuarias de servicios turísticos las hojas de quejas y reclamaciones oficiales en materia de

---

(31) Por lo que se refiere a la regulación estatal, *vid.* J. SUAY RINCÓN y M.P. RODRÍGUEZ GONZÁLEZ (1999: pp. 453 a 457); y, en cuanto a la reglamentación andaluza, consíderese C. SANZ DOMÍNGUEZ (2008: pp. 379 a 382).

(32) Exclusividad exigida por el ordenamiento jurídico en aras a garantizar una mayor profesionalización de los servicios turísticos, y con el objeto de proteger a éstos frente a actuaciones abusivas, ilícitas e incluso clandestinas, en C. SANZ DOMÍNGUEZ (2008: pp. 305 y 313 a 315).

consumo (33); y, facilitar a la Administración la información y documentación preceptiva para el correcto ejercicio de las atribuciones que legal y reglamentariamente le correspondan (34), y, en particular, a los servicios de inspección turística en el ejercicio de sus funciones.

Estos deberes, se completan con otros tantos previstos en la reglamentación andaluza, que obliga a las AA. VV. a cumplir con los siguientes mandatos: Exhibir de manera visible y legible, en el exterior de cada establecimiento o sitio de internet donde radique, en su caso, su domicilio, establecimiento principal o el lugar en que esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de su negocio, el distintivo de agencia de viajes y cualquier otro elemento que se determine mediante Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo; prestar sus servicios sin ningún tipo de discriminación por razón de discapacidad, nacionalidad, lugar de procedencia, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social; abstenerse de prestar su actividad respecto de servicios turísticos que, tengan la consideración de clandestinos de acuerdo con la LTA; remitir a la Dirección General competente en materia de ordenación turística, dentro del plazo que ésta determine, los datos que les sean solicitados con el fin de elaborar las estadísticas del sector o las bases de datos que, sobre la materia, realice la Consejería competente en materia de turismo; comunicar a la Administración turística los nombres comerciales con los que operará la AA. VV.; el cese de sus actividades; y sus sucursales y puntos de venta a los efectos de la acreditación de la constitución de la fianza correspondiente; informar a las personas usuarias de los precios finales y completos, incluyendo impuestos, cargas y gravámenes; y, observar las demás obligaciones previstas en la normativa (35).

Asimismo, las AA. VV. han de utilizar y mantener, en permanente vigencia, un nombre comercial debidamente inscrito en el Registro de Marcas por la Oficina Española de Patentes y Marcas. En este sentido, cuando el servicio de intermediación turística se preste en establecimientos abiertos al público, estos han de disponer en su exterior, de forma destacada y bien visible al público, de un rótulo en el que figure el nombre comercial de la persona titular de la agencia de viajes, el número de inscripción y el grupo al que pertenecen. La apertura de nuevos establecimientos, que suponga un incremento del número cubierto por la garantía constituida, obliga, de igual forma, a la persona

---

(33) *Vid.* D 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, así como la O de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de los ejemplares de hojas de quejas y reclamaciones.

(34) Art. 24 de la LTA.

(35) Art. 4 del DAAV.

titular de la agencia a comunicar a la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de turismo, el aumento de la garantía en la cuantía correspondiente y la posesión de la documentación que así lo acredita. Por otro lado, el cierre definitivo de un establecimiento debe ser comunicado también al mismo órgano en el plazo de un mes desde que se produzca, procediéndose a cancelar de oficio su anotación en el RTA.

Finalmente, las AA. VV. deben indicar el código de identificación, el nombre comercial y el domicilio social en toda correspondencia, documentación y publicidad que realicen, cualquiera que sea el medio empleado; y, además, deben mencionar expresamente, la función que desempeñan, de organizador, detallista o ambas, en la documentación de cada servicio turístico ofertado.

## VIII. CONCLUSIONES

En la realidad actual de nuestros días nos encontramos en un escenario en el que los procesos de intermediación se hacen cada vez más intensos y se vuelven más complejos. El panorama actual de la intermediación en el sector turístico se están produciendo grandes cambios debido al impacto en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Dado el rápido progreso tecnológico de los últimos tiempos, la principal preocupación para las empresas turísticas es cómo adoptar y asimilar las nuevas tecnologías para obtener y mantener una ventaja competitiva.

De esta forma, el uso de internet como canal de distribución ha propiciado la aparición de multitud de nuevos intermediarios turísticos. Como consecuencia de ello, en la actualidad, los turistas, poseen una enorme variedad de herramientas *on line* para organizar sus viajes: sistemas de reservas y agencias de viajes *on line* y buscadores y metabuscadores, sistemas de gestión de destinos, redes sociales y web 2.0, comparadores de precios, así como las páginas webs de los propios proveedores.

No debemos olvidar que dentro de la intermediación turística, las agencias de viajes desempeñan un papel clave dentro del sector turístico de capital importancia por su valor social y económico y por su contribución al desarrollo cultural, a la convivencia y a la paz de los pueblos. Además, de conectar la oferta con el consumidor, destinatario de los servicios turísticos, ofreciéndole calidad, asesoramiento, confianza y, todo ello bajo el paraguas del principio de seguridad jurídica.

Por otro lado, debe exigirse a los legisladores autonómicos en materia de turismo, y por consiguiente, de agencias de viajes, que armonicen al máximo posible las exigencias normativas para que, sin merma de las competencias transferidas en base a nuestra organización administrativa constitucional, se

eviten normas de contenido contradictorio que perjudiquen tanto al sector privado como, y lo que es más importante, a los consumidores-turistas y a la propia industria turística, produciendo una gran inseguridad jurídica a lo largo del territorio español.

Además, la reciente irrupción de la Directiva 2015/2302, de 25 de noviembre, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, nacida para dar solución a la aparición de nuevos modelos de negocio y formas de contratación *on line* de servicios turísticos, nos trata de dar respuesta legal para proteger adecuadamente a los usuarios de los mismos. Entre sus principales novedades destacan el nuevo concepto de viaje combinado y su distinción con los ahora denominados servicios de viaje vinculados. Esta distinción es importante ya que dependiendo del producto contratado, los usuarios gozarán de distinta protección legal. Se pretende conseguir una mayor armonización de los derechos y obligaciones de los usuarios con el fin de crear un auténtico mercado interior en este ámbito, y de adaptar el marco legislativo vigente a la evolución del mercado y a las nuevas formas de comercialización y adquisición de servicios de viaje.

En definitiva, y para concluir, con esta novedosa Directiva se pretende encontrar un equilibrio adecuado entre la protección de los consumidores-turistas y la competitividad de las empresas turísticas.

## IX. BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ RUBIO, J. (2011): «Ante la posible reforma del régimen jurídico del viaje combinado en la Unión Europea», en Tomillo Urbina, J.L. (Dir.), *La protección jurídica de los consumidores como motor de desarrollo económico, Actas del II Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores*, Madrid, Civitas.
- AURIOLES MARTÍN, A. (2005): *Introducción al Derecho Turístico*, 2ª ed., Madrid, Tecnos.
- BERENGUER ALBALADEJO, C. (2016): «Luces y sombras de la nueva Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados», en *International Journal of Scientific Management Tourism*, núm. 2, vol. 2.
- BERMEJO LATRE, J.L. y ESCARTÍN ESCUDÉ, V. (2010): «El impacto de la reforma de servicios en el sector del turismo», en MOREU CARBONEL, E. (Coord.) *El impacto de la Directiva Bolkestein y la reforma de los servicios en el Derecho administrativo*, Zaragoza, en Monografías de esta REVISTA, núm. XII.
- BLANQUER CRIADO, D.V. (1999): *Derecho del turismo*, Valencia, Tirant lo Blanch.

- CORCHERO PÉREZ, M. (2008): *Derecho del Turismo. Conceptos fundamentales*, Madrid, Iustel.
- FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, C. (2013): *Derecho administrativo del turismo*, 6º ed., Madrid, Marcial Pons.
- GARCÍA MACHO, R. y RECALDE CASTELL, A. (Dir.) (2000): *Lecciones de Derecho del turismo*, Valencia, Tirant lo Blanch.
- GARCÍA RUBIO, F. (2010): «La implantación de la Directiva europea de servicios y sus consecuencias sobre las licencias, en especial la de establecimientos y funcionamiento de actividades turísticas», en *Actualidad Administrativa*, núm. 7.
- GONZÁLEZ CABRERA, I. (2010): «La liberalización de los servicios en el mercado interior y su incidencia en la actividad de las agencias de viajes», en *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, núm. 4.
- GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, B. (1999): «Reflexiones sobre la exigencia de forma jurídica específica para las agencias de viajes: la posibilidad de agencias de viajes – personas físicas», en AURIOLES MARTÍN, A. *Derecho y Turismo, I y II Jornadas de Derecho Turístico*, Sevilla, Dirección General de Planificación Turística de la Consejería de Turismo de la Junta de Andalucía.
- (2015): «Redefiniciones y armonización en materia de viajes combinados», en *Revista de Derecho Mercantil*, núm. 297.
- MONTAÑÉS CASTILLO, L.Y. (2013): «La intermediación turística», en FERNÁNDEZ RAMOS, S. (Dir.), *Manual de Derecho Administrativo del sector turístico*, Madrid, Tecnos.
- MELGOSA ARCOS, F.J. (2013): «La regulación del turismo en España: El nuevo marco jurídico tras la Directiva de servicios de mercado interior», en MELGOSA ARCOS, F.J. (coord.), *Turismos de interior*, Madrid, ediciones Pirámide.
- PÉREZ FERNÁNDEZ, J.M. (Dir.), (2004): *Derecho Público del Turismo*, Pamplona, Aranzadi.
- PÉREZ GUERRA, R. (Coord.) y otros, (2006): *Derecho de las actividades turísticas*, Barcelona, Editorial UOC.
- RECALDE CASTELLS, A. (2000): «Las agencias de viajes», en GARCÍA MACHO, R. y RECALDE CASTELLS, A. (Dir.) *Lecciones de Derecho del Turismo*, Valencia, Tirant lo Blanch.
- SANZ DOMÍNGUEZ, C. (2005): *Régimen jurídico-administrativo de la intermediación turística*, Sevilla, Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.
- (2006): «Intermediación turística e intervención administrativa», en *Revista Andaluza de Administración Pública*, núm. 63.
- (2008): «La intermediación turística», en FERNÁNDEZ RAMOS, S. y otros, *Estudios sobre el derecho andaluz del turismo*, Sevilla, Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.

- SUAY RINCÓN, J. y RODRÍGUEZ GONZÁLEZ, M.P. (1999): «Régimen jurídico-administrativo de las agencias de viajes: una visión comparada de la normativa específica en materia de turismo», en BLANQUER CRIADO, D.V. (Dir.), *II Congreso Universidad y Empresa. Turismo: comercialización de productos, gestión de organizaciones, aeropuertos y protección de la naturaleza*, Valencia, Tirant lo Blanch.
- VALLESPÍN ARÁN, M<sup>o</sup> y MOLINILLO, S. (2014): «El futuro de la intermediación en el sector turístico», en *Revista de Análisis Turístico*, núm. 17.