



DECRETO XXX/2019, DE XX DE XXXX, POR EL QUE SE REGULAN LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA, LOS VIAJES COMBINADOS y LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS EN CASTILLA-LA MANCHA.

La Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31.1. 18ª de su Estatuto de Autonomía, aprobado mediante Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, ostenta la competencia exclusiva en materia de promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial.

La Ley 8/1999, de 26 de mayo, de ordenación del turismo de Castilla-La Mancha, en su artículo 17 regula el concepto de agencia de viaje, así como la obligación de constituir y mantener de manera permanente una garantía en los términos que se establezcan reglamentariamente.

Este mandato legal ha sido hasta ahora desarrollado por el Decreto 56/2007, de 8 de mayo, de ordenación de las Empresas de intermediación turística y Centrales de Reservas de Castilla-La Mancha.

El Gobierno de Castilla-La Mancha es consciente de que las formas de mediación turística en los últimos años han evolucionado notablemente desarrollándose cada vez más en un entorno digital, ya sea por internet o en dispositivos móviles. En estos entornos es esencial la información que los usuarios reciben sobre ofertas, productos y derechos, con la finalidad de que los agentes y operadores económicos participen en un mercado cada vez más competitivo e internacionalizado.

En este sentido el presente decreto establece una nueva forma de constituir las garantías y de ejecutarlas centrada en el objetivo de que cualquier insolvencia por parte de las empresas de intermediación turística en el ejercicio de sus servicios tengan las mínimas consecuencias para los viajeros. De este modo se intenta lograr un estándar de derechos de los consumidores y usuarios en el conjunto de la Unión Europea para todos los usuarios de los viajes combinados.

Por otro lado, 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 y que derogó la Directiva 90/314/CEE, establece que los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar el 1 de enero de 2018, las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la misma, y que aplicarán dichas disposiciones a partir del 1 de julio de 2018.



En base a lo anterior, se aprueba el Real Decreto-Ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados que modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, con el fin de transponer al derecho interno la citada Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015.

En este sentido, la nueva regulación, en aras a dar cumplimiento a lo previsto en la Directiva, se amplía a nuevas combinaciones de servicios de viajes 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.

Todo ello dio lugar a la modificación de los artículos 8 y 17 de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo en Castilla-La Mancha, en lo que a la clasificación de empresas turísticas y empresas de intermediación turística se refiere.

Con el nuevo decreto se pretende desarrollar la Ley 8/1999 en su nueva regulación acorde con la normativa europea y estatal en cuanto a la clasificación de empresas turísticas, servicios que pueden prestar y garantías que se les exigen

Asimismo, el Gobierno de Castilla-La Mancha, respetando los principios de buena regulación a los que se refieren el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y el artículo 39 de la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha, a través del presente decreto viene a facilitar el acceso a la actividad mediante la mejora de la regulación y la simplificación administrativa mediante instrumentos de declaración responsable para el inicio, modificaciones y el cese de actividad, garantizando, a su vez, que la prestación de los servicios de las mismas sirvan para mejorar la experiencia del viajero y proteger los legítimos derechos de las personas usuarias de dichos servicios turísticos.

En este sentido, el presente decreto respeta los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad y seguridad jurídica, no estableciendo trámites adicionales o distintos a los contemplados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dando cumplimiento, asimismo, a los



principios de transparencia y eficiencia, ya que sus objetivos se encuentran claramente definidos y no impone cargas administrativas innecesarias o accesorias.

Con el objetivo de generalizar el uso de las nuevas tecnologías y los nuevos servicios de telecomunicación y de convertir a la Administración Pública en impulsora del proceso de modernización de toda la sociedad, los apartados 2 y 3 del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, permiten establecer reglamentariamente la obligatoriedad de comunicarse con la Administración utilizando únicamente medios electrónicos cuando los interesados, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

El presente decreto ha sido informado favorablemente por el Consejo de Turismo de Castilla-La Mancha. En su proceso de elaboración, se ha sometido a la consulta pública previa de la ciudadanía, organizaciones y asociaciones de personas y entidades afectadas y se ha otorgado audiencia a las entidades más representativas del sector.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Economía, Empresas y Empleo, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su sesión celebrada el día xx de xx de 2020,

DISPONGO

CAPÍTULO I

DIPOSICIONES COMUNES

Artículo 1. Objeto.

El presente decreto tiene por objeto la regulación de las empresas de intermediación turística en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto es de aplicación a:

a) Las empresas de intermediación turística cuyo domicilio social se encuentre en el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.



- b) Los establecimientos que, perteneciendo a empresas de intermediación turística domiciliadas fuera de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y constituidas conforme a la normativa aplicable a su territorio, desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- c) Las empresas de intermediación turística cuya actividad se preste a través de los medios electrónicos de la sociedad de la información (empresas de intermediación turísticas on line), cuando se encuentre en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha el lugar en que efectivamente centralicen su gestión administrativa y la dirección de sus negocios.
- d) Las empresas de intermediación turística cuya actividad se preste a través de los medios electrónicos de la sociedad de la información (empresas de intermediación turísticas on line), en las que el lugar en que efectivamente centralicen su gestión administrativa y la dirección de sus negocios esté situado fuera de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, cuando ofrezcan sus servicios a través de un establecimiento permanente situado en la misma, entendiéndose por tal lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- e) Las empresas que, sin integrar el sector turístico, faciliten servicios de viaje vinculados a los que le será de aplicación lo dispuesto en el presente decreto.

2. No estarán regulados por el presente decreto:

- a) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a veinticuatro horas, a menos que se incluya el alojamiento.
- b) Los viajes combinados que se ofrezcan y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional y sin ánimo de lucro, únicamente a un grupo limitado de viajeros.
- c) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión.



3. No quedarán eximidos de las obligaciones establecidas en este decreto las agencias de viaje, así como los empresarios que facilitan servicios de viaje vinculados, aunque declaren que actúan exclusivamente como prestadores de un servicio de viaje, como intermediarios o en cualquier otra calidad, o que los servicios que prestan no constituyen un viaje combinado o servicios de viaje vinculados.

Artículo 3. Definiciones:

a) Empresa de intermediación turística: Aquella empresa que se dedica profesional y habitualmente, mediante precio, al ejercicio de actividades de asesoramiento, información, comercialización y mediación en la venta y organización de servicios turísticos, con la posibilidad de utilización de medios propios o ajenos para llevarlas a cabo, a través de venta presencial o a distancia.

Las modalidades de empresas de intermediación turística son las establecidas en el artículo 17.2 de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha.

b) Empresa de intermediación turística "online": Aquella empresa que ejerce su actividad mediante plataformas tecnológicas, redes sociales o mediante aplicaciones de dispositivos móviles.

c) Código identificativo: Es el sistema de codificación con dígitos alfabéticos y numéricos para identificar el lugar de inscripción de todas las empresas de intermediación turística. Aquellas empresas de intermediación turística que tengan su domicilio en territorio de Castilla-La Mancha incluirán la expresión CICLM.

Esta información deberá constar en los rótulos de las empresas de intermediación turísticas, en la información publicitaria y contractual de su actividad, así como en las plataformas tecnológicas que utilicen para desarrollar su actividad comercial.

d) Organizadora: agencia de viajes que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, o a través de o junto con otro empresario, o la que transmite los datos del viajero a otro empresario para la contratación de al menos dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, a través de procesos de reserva en línea conectados, en un plazo de veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.



Castilla-La Mancha

e) Minorista: aquella agencia de viajes distinta de la organizadora que vende u oferta viajes combinados por una organizadora, así como las que proyectan, elaboran, organizan y venden el resto de actividades y servicios regulados en el artículo 15 diferentes de los viajes combinados, directamente a las personas usuarias o consumidoras, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.

f) Organizadora-minorista: Agencias de viajes que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

g) Servicios de viaje:

1.º El transporte de pasajeros.

2.º El alojamiento cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial.

3.º El alquiler de turismos, de otros vehículos de motor en el sentido del artículo 2. 21 del Real Decreto 750/2010, de 4 de junio, por el que se regulan los procedimientos de homologación de vehículos de motor y sus remolques, máquinas autopropulsadas o remolcadas, vehículos agrícolas, así como de sistemas, partes y piezas de dichos vehículos, así como el alquiler de motocicletas que requieran un permiso de conducción de categoría A, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4.2.d) del Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.

4.º Cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los definidos en los tres apartados anteriores.

g) Viajes combinados: La combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

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

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

i) son contratados en un único punto de venta y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,



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

La combinación de servicios de viaje en la que se combine como máximo uno de los tipos de servicios de viaje a que se refieren los apartados 1.º, 2.º o 3.º de la letra g) con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere su apartado 4.º, no se considerará un viaje combinado si estos servicios turísticos no representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial de la combinación, o si solo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en los mencionados apartados 1.º, 2.º o 3.º

h) Servicio de viaje vinculado: al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje adquiridos con objeto del mismo viaje o vacación, que, sin constituir un viaje combinado, den lugar a la celebración de contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales de servicios de viaje, si un empresario facilita:

1.º con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y el pago separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o

2.º de manera específica, la contratación de al menos un servicio de viaje adicional con otro empresario, siempre que tenga lugar a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Cuando se adquiera como máximo uno de los servicios de viaje a que se refieren los apartados 1.º, 2.º o 3.º de la letra g) y uno o varios de los servicios turísticos a que se



refiere su apartado 4º, no constituirán servicios de viaje vinculados si estos últimos no representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial del viaje o vacación.

i) Repatriación: el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.

Artículo 4. Normativa sectorial.

Las empresas de intermediación turística deberán cumplir las normativas sectoriales que les sean de aplicación, especialmente en materia de defensa de derechos de consumidores y usuarios y comercio electrónico.

CAPITULO II INICIO Y EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD

Artículo 5. Declaración responsable y comunicaciones.

1. Las empresas de intermediación turística ubicadas en el territorio de Castilla-La Mancha, antes del inicio de la actividad y de dar cualquier tipo de publicidad a la misma, tanto en lo que afecte al establecimiento central como a las sucursales, deberán presentar la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad, en los términos establecidos en el artículo 5 de la Ley 7/2013, de 21 de noviembre, de adecuación de procedimientos administrativos y reguladora del régimen general de la declaración responsable y comunicación previa, a través del modelo que se establece como anexo I.

2. La declaración responsable se limita al ámbito turístico, aunque su validez estará condicionada al cumplimiento de cuantos requisitos y autorizaciones establezca el resto del ordenamiento jurídico aplicable.

3. Los cambios de denominación y el cese de actividad, así como cualquier otra modificación que afecte a los datos contenidos en la declaración responsable de inicio de actividad, deberá comunicarse a través del modelo establecido como anexo II.

4. Los modelos de declaraciones responsables y comunicaciones a los que hace referencia este artículo se presentarán ante la Dirección General competente en materia de turismo, únicamente de forma telemática con firma electrónica, encontrándose a



disposición de las personas interesadas en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es>).

5. La documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa vigente de aplicación para el desarrollo de la actividad de los establecimientos regulados en este decreto, deberá estar a disposición de la Dirección General competente en materia de turismo.

6. La inscripción en el Registro de Empresas y Establecimientos Turísticos de Castilla-La Mancha se realizará en la forma y con los efectos que se determinan en el artículo 13 de la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de ordenación del turismo de Castilla-La Mancha.

Artículo 6. Hojas de reclamaciones.

1. Las empresas de intermediación turística dispondrán de hojas de reclamaciones a disposición de las personas usuarias y cartel anunciador de las mismas en un lugar visible.

2. Las empresas de intermediación turística online deberán establecer en sus canales de comercialización y plataformas tecnológicas los mecanismos para poder realizar las reclamaciones por parte de los usuarios.

Artículo 7. Empresas de intermediación turística habilitadas por otras Comunidades Autónomas o por Estados miembros de la Unión Europea.

1. Las empresas de intermediación turística domiciliadas en otras Comunidades Autónomas y que ejerzan legalmente su actividad en las mismas podrán establecer libremente sucursales y puntos de venta en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha para el ejercicio de su actividad, previa presentación de la declaración responsable establecida en el anexo I, ante la Dirección General competente en materia de turismo.

2. Las empresas de intermediación turística domiciliadas y que ejerzan legalmente su actividad en Estados miembros de la Unión Europea y que no tengan sucursales o puntos de venta en otra parte del territorio nacional, podrán establecer sucursales y puntos de venta en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, previa presentación de la declaración responsable establecida en el anexo I, para la primera sucursal o punto de venta, en la que manifiesten que están habilitados en su territorio de origen y que cumplen con los requisitos equivalentes a los exigidos en el presente decreto.



3. La Consejería competente en materia de turismo podrá comprobar a través de mecanismos de cooperación administrativa, según lo establecido en el artículo 166 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que las empresas de intermediación turística establecidas en otras Comunidades Autónomas o Estados miembros de la Unión Europea se encuentran cubiertas por la garantía exigida por el respectivo Estado o por la Comunidad Autónoma de origen. En el supuesto de que la garantía fuese insuficiente, se requerirá a la persona interesada la constitución complementaria de la garantía correspondiente hasta los estándares establecidos en el presente decreto.

Artículo 8. Empresas de intermediación turística cuya actividad se preste a través de los medios electrónicos de la sociedad de la información.

1. Las empresas de intermediación turística cuya actividad se preste a través de los medios electrónicos de la sociedad de la información incluidas en el ámbito de aplicación de este decreto (empresas de intermediación turística online), deberán ajustarse a lo dispuesto en el mismo y a lo previsto en la normativa que fuere de aplicación a la contratación electrónica.

2. Las empresas de intermediación turística a que se refiere el apartado anterior estarán obligadas a disponer de los medios que permitan acceder por vía electrónica, además de a la información exigida en la normativa que les resulte aplicable, a la información sobre la presentación de la declaración responsable y sobre el órgano encargado de la supervisión de la actividad, que corresponde a la Dirección General competente en materia de turismo.

3. Las empresas de intermediación turística online pueden realizar también las actuaciones de una agencia de viajes presencial cumpliendo los requisitos establecidos para esta actividad en el actual decreto.

CAPÍTULO III AGENCIAS DE VIAJES

SECCIÓN PRIMERA CONCEPTO, CLASIFICACIÓN Y ACTIVIDADES

Artículo 9. Concepto y clasificación.



1. A efectos de lo dispuesto en el presente decreto, se entiende por agencia de viajes las empresas dedicadas al asesoramiento, la mediación o intermediación y la organización y comercialización de servicios turísticos sueltos y de viajes combinados.

2. Las agencias de viajes pueden adoptar alguna de las siguientes clases:

- a) Organizadora
- b) Minorista
- c) Organizadora-minorista

Artículo 10. Actividades y servicios de las agencias de viajes.

1. Las agencias de viajes podrán realizar las siguientes actividades:

a) La oferta, organización y venta de viajes combinados y servicios de viaje vinculados, de acuerdo con lo establecido en el libro cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, o normativa que le sustituya.

La actividad relativa a viajes combinados está reservada en exclusiva a las agencias de viajes.

Las personas físicas o jurídicas, instituciones, organismos y entidades de cualquier orden, tanto públicas como privadas, que oferten al público la realización de viajes combinados, habrán de realizar dicha oferta a través de una agencia de viajes, a quien deberán encargar la organización técnica y la formalización de reservas, con la que necesariamente deberá contratar el viajero.

b) Servicios de viaje, cuando se facilita un elemento aislado de un viaje, especialmente la mediación en la venta de billetes o reserva de plazas en toda clase de medios de transporte, así como en la contratación o reserva de alojamiento, alquiler de turismos y de servicios o actividades ofrecidos por las empresas turísticas, siempre que no puedan considerarse viaje combinado ni excursión de un día, según lo dispuesto en los apartados siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre .

c) La organización y venta de las llamadas 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 actuación como representante de otras agencias de viajes nacionales o extranjeras, para la prestación en su nombre a las personas usuarias de éstas, de cualquiera de los servicios enumerados en el presente artículo.

2. El ejercicio de las actividades enumeradas en el párrafo anterior se efectuará sin perjuicio de la facultad conferida por la legislación vigente a transportistas, hoteleros y otras empresas para contratar directamente con sus clientes la prestación de sus propios servicios.

3. Además de las actividades anteriormente enumeradas, las agencias de viajes podrán prestar en la forma señalada por la legislación vigente, los siguientes servicios:

- a) Información turística y difusión de material de promoción.
- 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 turístico, de pérdida o deterioro de equipajes, y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes.
- e) Alquiler de turismos y motocicletas en los términos del artículo 151.1.a).3.º del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- f) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas para todo tipo de actividades, espectáculos, museos y monumentos.
- g) Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de actividades turísticas.
- h) Intermediación en el flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para realizar los servicios turísticos propios de su actividad.
- i) Comercialización de servicios prestados por empresas de actividades turísticas alternativas.
- j) Prestación de cualesquiera otros servicios turísticos que complementen los enumerados en el presente artículo.

SECCIÓN SEGUNDA SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y GARANTIA

Artículo 10. Seguro de responsabilidad civil.

1. Las agencias de viaje deberán contratar, y mantener en permanente vigencia, una póliza de seguro que cubra su responsabilidad civil directa, solidaria y subsidiaria por daños a terceros, excepto en lo relativo a viajes combinados y a lo dispuesto para el supuesto de insolvencia en los servicios de viaje vinculados, con las siguientes garantías:



- Responsabilidad Civil de Explotación.
- Responsabilidad Profesional.
- 2. Tipo de daños a cubrir por la póliza de responsabilidad civil:
 - Daños corporales, daños materiales y el perjuicio económico consecutivo a los mismos.
 - Daños económicos no consecutivos a un daño corporal o material.
- 3. Límites mínimos de indemnización:
 - Límite de indemnización por siniestro: 150.000 €.
 - Sublímite por víctima: 150.000 €.
 - Límite agregado por anualidad de seguro: 300.000 €.

Artículo 11. Garantía para viajes combinados.

1. Las agencias de viajes están obligadas a constituir, con carácter previo al ejercicio de su actividad, y mantener de forma permanente, una garantía para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y de los servicios de viaje vinculados y especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por los viajeros o por un tercero en su nombre, en la medida en que no se hayan prestado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de los mismos, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje, en los términos y con los requisitos establecidos en el artículo 17.3 de la ley 8/1999, de 26 de mayo, y en el Libro Cuarto del texto refundido por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. A estos efectos la insolvencia se entenderá producida cuando, a consecuencia de los problemas de liquidez del organizador o del minorista, 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. Esta garantía puede revestir tres formas:

- a) Garantía individual: mediante un seguro o un aval bancario u otra garantía financiera.



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

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

b) **Garantía colectiva:** las agencias de viajes pueden constituir una garantía colectiva, a través de las asociaciones empresariales legalmente constituidas representativas de empresas de intermediación turística mediante aportaciones a un fondo solidario de garantía. La cuantía de esta garantía colectiva será de un mínimo del 50 % de la suma de las garantías que las empresas de intermediación turística individualmente consideradas deberían constituir de acuerdo con el apartado anterior. En ningún caso el importe global del fondo podrá ser inferior a 2.500.000 euros.

Las formas de constituir esta garantía colectiva serán las mismas que las señaladas para la garantía individual.

c) **Garantía por cada viaje combinado:** la agencia de viajes contrata un seguro para cada usuario de viaje combinado.

4. En el momento en que el viajero efectúe el primer pago a cuenta del precio del viaje combinado, la agencia de viajes le facilitará un certificado que acredite el derecho a reclamar directamente al que sea garante en caso de insolvencia, el nombre de la entidad garante y sus datos de contacto.

5. La garantía individual y la garantía colectiva no podrán ser canceladas durante la tramitación de un expediente de revocación, renuncia o baja definitiva, ni hasta después de transcurrido un año desde que la resolución del expediente sea firme.

Si la Dirección competente en materia de turismo tuviera conocimiento de la existencia de reclamaciones civiles pendientes por la contratación de viajes combinados, la garantía no podrá ser cancelada hasta su resolución judicial o extrajudicial definitiva. A estos efectos, en el plazo de diez días desde su presentación, las empresas de intermediación turística deberán remitir a la Dirección General competente en materia de turismo una copia de las reclamaciones que les hayan sido presentadas.

6. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia del organizador o minorista, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y,



en caso necesario, la financiación del alojamiento previo a la repatriación, sin implicar ningún adelanto de pago para el viajero. Los reembolsos correspondientes a servicios no ejecutados se efectuarán en un plazo no superior a un mes previa solicitud del viajero.

Artículo 12. Medidas complementarias en materia de garantías.

1. Las agencias de viaje con código identificativo de Castilla-La Mancha deberán informar en el primer mes de cada año a la Dirección General con competencia en materia de turismo sobre la forma, modalidad y cuantía de la garantía constituida para su actividad en materia de viajes combinados durante dicho ejercicio anual.

2. En caso de ejecutarse la garantía, la agencia de viajes o, en su caso, la asociación empresarial correspondiente, estará obligada a reponerla, sin necesidad de previo requerimiento, en el plazo de quince días hasta cubrir nuevamente la totalidad correspondiente de la misma.

Artículo 13. Cancelación y reposición del seguro y la garantía.

1. El seguro de responsabilidad civil y la garantía de los viajes combinados podrán cancelarse transcurrido un año desde el cese definitivo de la actividad contado a partir de la fecha de comunicación de la misma al órgano competente en materia de turismo que, de oficio, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 5/2007, de 22 de enero de 2007, regulador del Registro General de empresas, establecimientos, asociaciones de empresarios turísticos y entidades turísticas no empresariales de Castilla-La Mancha, procederá a su anotación expresando la fecha en que se produjo.

2. El seguro de responsabilidad civil y la garantía de los viajes combinados no podrán ser cancelados durante el cese temporal de actividad, permaneciendo en plena vigencia durante el tiempo que dure el cese temporal.

3. En caso de ejecutarse la garantía, esta deberá ser repuesta en el plazo de 15 días hábiles, por el importe que sea preciso hasta completar la cantidad inicial, lo que deberá ser comunicado al órgano competente en materia de turismo, junto con la documentación acreditativa de la reposición, dentro del mismo plazo. La falta de reposición de la garantía o de su comunicación en el plazo indicado, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio de la actividad turística de agencia de viajes, y así será declarado por resolución de la Dirección General competente en materia de turismo, previa audiencia a la interesada, sin perjuicio de las responsabilidades en que se incurra por el incumplimiento de reposición.



Artículo 14. Garantía frente a la insolvencia en los servicios de viaje vinculados.

1. Las agencias de viaje que faciliten servicios de viaje vinculados deberán constituir, como requisito de protección frente a la insolvencia, una garantía, de conformidad con lo establecido en el artículo 167 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. A la citada garantía le será de aplicación lo establecido en los artículos 11, 12 y 13 de este Decreto.

Artículo 15. Responsabilidad por errores en la reserva.

El empresario será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado o de servicios de viaje que formen parte de servicios de viaje vinculados.

El empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

Artículo 16. Ejecución del contrato de viaje combinado.

La ejecución de los contratos de viaje combinados se realizará en los términos establecidos en los capítulos I, II, III y IV del Título II del Libro Cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

CAPÍTULO IV

CENTRALES DE RESERVAS

Artículo 17. Concepto y régimen jurídico.

1. Tendrán la consideración de centrales de reservas las empresas de mediación e intermediación turística que se dedican exclusivamente a reservar servicios turísticos, sin que puedan percibir contraprestación económica alguna de las personas usuarias que hagan uso del servicio de reservas.

2. La reserva se entenderá contratada directamente con la empresa prestadora del servicio, quien responderá del correcto cumplimiento del contrato, sin perjuicio del



derecho del prestador del servicio a actuar contra la central de reservas por incumplimiento o cumplimiento defectuoso en el ejercicio de sus funciones.

3. La contratación de las centrales de reservas con las empresas prestadoras de servicios turísticos se ajustará a la legislación específica en cada caso.

4. Las centrales de reservas se ajustarán, cuando proceda y en lo que no se oponga a lo establecido en el presente capítulo, a lo previsto en el capítulo III para las agencias de viajes, con excepción de lo relativo a la realización de viajes combinados y a la exigencia de garantía y de un seguro de responsabilidad civil.

Artículo 18. Actividades de las centrales de reservas.

1. Las centrales de reservas podrán realizar las siguientes actividades:

a) La intermediación en la reserva y venta de billetes o plazas en toda clase de medios de transporte, de alojamiento, de restauración u otros servicios o actividades ofrecidos por otras empresas.

b) Las actividades de información y difusión de material informativo o publicitario relacionado con el turismo, cuando se correspondan con las descritas en el apartado anterior.

2. En ningún caso podrán combinar, vender u ofertar viajes combinados.

CAPÍTULO V

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS POR OTRAS ENTIDADES

Artículo 19. Prestación de servicios de viaje vinculados por otras empresas.

1. Los empresarios que, sin ser empresa de intermediación turística, faciliten servicios de viaje vinculados, en los términos establecidos en título III del libro cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberán constituir, como requisito de protección frente a la insolvencia, una garantía, de conformidad con lo establecido en el artículo 167 del citado Real Decreto Legislativo 1/2007.

2. A la citada garantía le será de aplicación lo establecido en los artículos 11, 12 y 13 de este decreto.

CAPÍTULO VI INSPECCIÓN Y RÉGIMEN SANCIONADOR



Artículo 20. Inspección y régimen sancionador.

1. Los servicios de inspección de la Consejería competente en materia de turismo, ejercerán las funciones de comprobación y control del cumplimiento de lo establecido en la presente norma, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 8/1999, de 26 de mayo, y en el Decreto 7/2007, de 30 de enero, por el que se regula la Inspección de Turismo de Castilla-La Mancha.

2. El régimen sancionador aplicable a las empresas de intermediación turística se rige por lo dispuesto en el título IX de la Ley 8/1999, de 26 de mayo.

Disposición transitoria única. Régimen de adecuación de garantías y seguros de responsabilidad civil al presente decreto.

1. Las agencias de viajes legalmente establecidas en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha deberán, en el plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor del presente decreto, adecuar su garantía a lo dispuesto en el artículo 11. A tal efecto, presentarán una solicitud de cancelación de la garantía que tengan constituida, adjuntando la documentación acreditativa de la constitución de la nueva garantía conforme a lo establecido en el presente decreto.

2. Las empresas de intermediación legalmente establecidas en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha podrán, en el plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor del presente decreto, adecuar la exigencia y cuantía del seguro de responsabilidad civil, comunicando dicha circunstancia al órgano competente en materia de turismo mediante la presentación de la correspondiente declaración responsable de modificación conforme al anexo I.

Disposición derogatoria única.

Queda derogado el Decreto 56/2007, de 8 de mayo, de Ordenación de las Empresas de intermediación turística y Centrales de Reservas de Castilla-La Mancha.

Disposición final primera. Habilitación normativa.

1. Se faculta a la persona titular de la consejería competente en materia de turismo para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo de este decreto.



Castilla-La Mancha

2. Se faculta a la persona titular de la Dirección General competente en materia de turismo para actualizar y modificar los Anexos recogidos en este decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

El presente decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, a XXXX de XXXXX de 2020

El Presidente.

EMILIANO GARCÍA-PAGE SÁNCHEZ

La Consejera de Economía, Empresas y Empleo.

PATRICIA FRANCO JIMÉNEZ