

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Spain (ES) Nr. 8



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



Full name and/or number of the statute (in original language):

Norms of the Autonomous Communities about Travel (examples)

Translation of the name:

Norms of the Autonomous Communities about Travel (examples)

Reference in Official Journal (if appropriate):

Date of coming into force:

Subsequent amendments:

Text:

Norms of the Autonomous Communities about Travel (examples)

Ley 2/1999 de Turismo de las Illes Balears

Artículo 31. Concepto y clasificación

1. Las agencias de viajes que quieran ejercer actividades con carácter permanente en el territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears serán objeto de inscripción a los registros insulares correspondientes y en el Registro General de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos, mediante la declaración responsable de inicio de actividad turística.

2. Son actividades de las agencias de viajes la organización, la oferta y/o la venta de los viajes combinados, entendiéndose como tales la combinación previa de, como mínimo, dos de los elementos que se señalan a continuación, venta u oferta de acuerdo a un precio global, cuando esta prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia:

a) Transporte. b) Alojamiento.

c) Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Spain (ES) Nr. 8



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



una parte significativa del viaje combinado.

3. Además de lo mencionado respecto a los viajes combinados, las agencias de viajes podrán ofrecer otros servicios, dentro del marco normativo europeo.

4. El órgano competente para la regulación y la clasificación de las empresas y los establecimientos turísticos podrá determinar la clasificación de las agencias de viajes y podrá acordar, si es el caso, que las agencias de viajes constituyan y mantengan vigente una fianza para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios relativos a los viajes combinados, ante los consumidores o usuarios finales. El mencionado acuerdo debe fijar también los importes y las condiciones de las fianzas.

5. Asimismo, las agencias de viajes deberán de afianzar su responsabilidad mediante la suscripción de una póliza de seguro que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad. La póliza de seguro deberá cubrir la responsabilidad civil de la explotación del negocio, la civil indirecta o subsidiaria y la responsabilidad por daños patrimoniales primarios.

AGENCIAS DE VIAJES : Regula las agencias de viajes y centrales de reservas.

Decreto 301/2002, de 17 de diciembre

Artículo 11. Garantía de la responsabilidad contractual

1. Las agencias de viajes están obligadas a 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, para atender el reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en los supuestos de insolvencia o quiebra.

2. La garantía estará a disposición de la Dirección General de Planificación Turística en los términos que ésta determine y quedará afecta a:

a) Resolución firme en vía judicial declaratoria de responsabilidades económicas de las agencias de viajes por reclamaciones del usuario o consumidor final.

b) Laudo dictado, bien por el Consejo Andaluz de Consumo en el ejercicio de las facultades arbitrales que le otorga la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, y su Reglamento de desarrollo, aprobado por Decreto 57/1987, de 25 de febrero, para resolver las reclamaciones de los consumidores y usuarios finales, bien por cualquier otro órgano arbitral que tenga, según las disposiciones vigentes, la condición de Junta Arbitral de Consumo.



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



3. La garantía podrá prestarse de forma individual o colectiva.

La garantía, individual o colectiva, deberá constituirse en las Cajas de Depósitos de cualesquiera de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía, y podrá consistir en:

- a) Efectivo.
- b) Aval prestado por entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca.
- c) Seguro de caución contratado con compañía aseguradora autorizada para operar en el ramo. d) Títulos de emisión pública.

4. La garantía individual, cualquiera que sea su modalidad, deberá cubrir la responsabilidad patrimonial de la agencia, hasta las cantidades siguientes, en función del grupo a que pertenezca:

- a) mayoristas: 120.000 euros. b) minoristas: 60.000 euros.
- c) mayoristas-minoristas: 180.000 euros.

La garantía colectiva podrá constituirse, a través de las asociaciones representativas de agencias de viajes, mediante aportaciones a un fondo solidario de garantía. El importe de las aportaciones a efectuar por cada una de las agencias será del cincuenta por ciento de la suma que le correspondería en el supuesto de constitución de garantía individual, a que se refiere el párrafo anterior de este artículo. En todo caso, el importe total mínimo de las aportaciones al fondo no podrá ser inferior a 2.405.000 euros.

Las sumas cubiertas por la garantía contemplan, como máximo, la apertura autorizada de seis establecimientos de una misma agencia de viajes, incluyendo el central, las sucursales y los puntos de venta. Cuando pretenda aumentarse dicho número, deberán incrementarse previamente aquellas sumas, por cada nuevo establecimiento adicional, en 6.000 euros, o en 3.000 euros, según se trate de garantía individual o colectiva, respectivamente.

Cuando al menos tres agencias de viajes minoristas, mediante cualesquiera fórmulas de colaboración empresarial legalmente admitidas, se constituyan para el ejercicio de su actividad como agencia de viajes mayorista-minorista, la nueva entidad quedará exceptuada de constituir la garantía regulada en este artículo, respondiendo solidariamente de sus incumplimientos las garantías de las agencias de viajes que tengan la condición de socios de aquélla.

5. Caso de ejecutarse la garantía, la agencia de viajes o asociación afectada estará obligada a reponerla, sin necesidad de previo requerimiento, en el plazo de quince días hasta cubrir nuevamente la totalidad correspondiente de la misma.

La garantía no podrá ser cancelada durante la tramitación de un expediente sancionador o de cancelación de la inscripción, debiendo mantenerse en vigor hasta que haya transcurrido un año desde la firmeza en vía administrativa de la resolución del correspondiente expediente de cancelación de la inscripción. Si se comunicase a la Consejería com-



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



petente en materia de turismo la existencia de reclamaciones civiles pendientes, la garantía no podrá ser cancelada hasta su resolución judicial o extrajudicial definitiva. A estos efectos, en el plazo de diez días desde su presentación, las agencias de viajes deberán remitir a la Delegación Provincial correspondiente de la Consejería competente en materia de turismo una copia de las reclamaciones que les hayan sido presentadas.

Las Consejerías competentes en materia de turismo y de consumo establecerán cauces de información sobre las reclamaciones en esta materia.

Artículo 12. Seguro de responsabilidad civil

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

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

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

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

3. La póliza habrá de cubrir una cuantía mínima de 900.000 euros, 300.000 euros por cada bloque de responsabilidad. A efectos de acreditar su suscripción, el tomador del seguro y la entidad aseguradora deberán cumplimentar y firmar la declaración que se adjunta en el Anexo de este Decreto, que será acompañada de la póliza correspondiente y recibo acreditativo de su pago.

Ley de Turismo de Aragón

Ley 6/2003, de 27 de febrero

Artículo 46. Agencias de viaje

1. Se consideran agencias de viaje las empresas que se dedican a la intermediación en la prestación de servicios turísticos o a la organización de éstos, teniendo reservadas en ex-

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Spain (ES) Nr. 8



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



clusiva la organización y contratación de viajes combinados, de conformidad con la legislación vigente en la materia.

2. La autorización de las agencias de viaje corresponde al Departamento del Gobierno de Aragón responsable de turismo. El silencio administrativo tendrá carácter negativo en este procedimiento.

3. Las agencias de viaje pueden ser de tres clases:

a) Mayoristas u organizadores: son las agencias que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios individualizados y viajes combinados para las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente al turista.

b) Minoristas o detallistas: son las agencias que comercializan el producto de las agencias mayoristas con la venta directa a los turistas o que proyectan, elaboran, organizan y venden todas las clases de servicios individualizados o viajes combinados directamente al turista, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.

c) Mayoristas-minoristas u organizadores-detallistas: son las agencias que pueden simulta-
near las actividades de los dos grupos anteriores.

4. Las agencias de viaje deberán suscribir y mantener vigente un seguro obligatorio de responsabilidad civil en la cuantía suficiente para responder de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los turistas, y constituir una fianza a favor de la Administración de la Comunidad Autónoma para responder de sus obligaciones contractuales con los turistas. Las cuantías de estas garantías se fijarán reglamentariamente.

Reglamento de desarrollo de la Ley de Turismo de La Rioja 2011

Decreto 14/2011, de 4 de marzo

Artículo 155. Cumplimiento del contrato

1. Las agencias de viajes vienen obligadas a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características estipuladas, salvo casos de fuerza mayor o causa suficiente. A estos efectos, se entiende por causa suficiente:

a) Los supuestos en que las agencias, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, no puedan facilitar los servicios contratados por razones que no les sean imputables.

b) Cuando en viajes combinados o en las denominadas excursiones de un día no se haya alcanzado el número suficiente de inscripciones, siempre que dicho mínimo haya sido especificado en las condiciones del programa y que la anulación se comunique a los viajeros al menos con diez días de antelación al de salida.

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Spain (ES) Nr. 8



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



2. Si existiera imposibilidad de prestar un servicio en las condiciones pactadas, la agencia ofrecerá al usuario la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado o su sustitución por otro de similares características en cuanto a categoría y calidad. Si de esta sustitución el servicio resulta de inferior categoría o calidad, la agencia deberá rembolsar la diferencia.

3. Si las causas indicadas en el apartado 1 del presente artículo se producen antes de haberse iniciado la prestación del servicio impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso total de lo abonado, salvo los posibles gastos que, bajo esta condición, se hubieran pactado. Si sobrevienen después de iniciado el servicio, la agencia vendrá obligada a proporcionar a su cliente, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente correspondan.