

I. Disposiciones generales

Consejería de Turismo y Empleo

3132 *DECRETO 362/2023, de 11 de septiembre, de modificación del Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística.*

PREÁMBULO

Nuestra Carta Magna dispone en el artículo 149.3 que las materias no atribuidas expresamente al Estado por la Constitución podrán corresponder a las Comunidades Autónomas en virtud de sus respectivos Estatutos. La reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias, aprobada por Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre, en su artículo 129, atribuye a la Comunidad Autónoma de Canarias la competencia exclusiva en materia de turismo, que incluye, entre otras, la ordenación del sector turístico.

La Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias, contiene dentro de su objeto, el concepto y alcance de la intermediación turística, expresando en su artículo 47 que se trata de una actividad empresarial de quienes se dedican comercialmente al ejercicio de actividades de mediación en la venta y organización de servicios turísticos, y dispone que la misma estará sujeta a lo que se establezca reglamentariamente, esto es, el Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística.

A raíz de la entrada en vigor del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados, se produjo la transposición de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo, con el objeto de regularizar las disparidades entre las normas de protección de los viajeros de los distintos Estados miembros coadyuvando a una mayor seguridad jurídica del sector turístico, reza la norma.

El citado Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, modifica el libro IV 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 (en adelante, TRLGDCU), y entre las principales modificaciones cabe mencionar la modificación del ámbito de aplicación y las definiciones armonizadas encontradas, se amplía el alcance del concepto de viaje combinado, dando cabida a muchos productos de viaje que se encontraban en una indefinición jurídica, introduciendo con ello el concepto de servicios de viaje vinculados, como modelo empresarial alternativo a los viajes combinados y merece subrayarse la extensión de los requisitos de protección frente a la insolvencia de las personas que ejercen la intermediación a los supuestos de adquisición de este tipo de servicios, y se refuerza la información precontractual al viajero y su carácter vinculante, entre otros aspectos. En resumen, una mayor protección a la persona que viaja así como evitar el intrusismo profesional.

El sistema jurídico territorial canario habilita una figura del “Intermediador turístico”, esmeradamente abierta, absorbiendo a operadores y empresas turísticas, que realmente no deberían ser considerados como tales, dado que en puridad son operados mercantiles más

próximos a otros ámbitos sectoriales, sin exigírseles garantía alguna, al no autoidentificar en su declaración de inicio de actividad la realización de viajes combinados ni de servicios de viajes vinculados, cuando estas deben ser las dos únicas opciones.

Por otro lado, la aplicación de los considerandos de 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, establece que los aspectos no incluidos en su ámbito de aplicación han de seguir siendo competencia de los Estados miembros, con arreglo al Derecho de la Unión. En este sentido, los Estados miembros pueden, por lo tanto, mantener o establecer normas de Derecho interno que correspondan a todas o algunas de las disposiciones de la Directiva, con respecto a los contratos no incluidos en el ámbito de aplicación de esta última, concretamente para viajes combinados y servicios de viaje vinculados que abarquen un periodo inferior a 24 horas y que no incluyan el alojamiento.

El objetivo fundamental que se persigue estriba en proceder a la modificación del Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística para adaptar su contenido a las prescripciones del citado Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, en particular, se concreta la figura del “Intermediador Turístico” que a partir de ahora ya no quedará eximido de las obligaciones establecidas en el libro cuarto del TRLGDCU, cuando se trate de viajes combinados o servicios de viaje vinculados, y declaren que actúan exclusivamente como personas prestadoras de un servicio de alojamiento o de transporte, o cualquier otro servicio de viaje, o que los servicios que prestan no constituyen un viaje combinado o servicios de viaje vinculados.

La citada Directiva y legislación básica estatal consignada son de aplicación directa y prevalente en el espacio jurídico, en el que Canarias se encuentra enmarcada.

Esta modificación contiene una nueva redacción de los artículos 2, 3, 4, 7, 8 y 11 con el fin de trasladar lo previsto en el citado Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre.

El artículo 2 recoge algunas de las nuevas definiciones armonizadas con la terminología que utiliza la UE en la Directiva y el Real Decreto-ley de transposición de la misma.

En cuanto al artículo 3, relativo a las actividades exceptuadas, se produce una modificación al actual texto, en el sentido de incorporar la nueva previsión del artículo 150.2 efectuada por la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

Asimismo, hay que entender en todo el cuerpo normativo una mayor protección que se otorga a la persona que viaja, concepto ahora más amplio que el de persona consumidora, entendido este como toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar conforme al TRLGDCU. Igualmente, el concepto de la persona empresaria se traduce como aquel que atiende a los viajeros de manera presencial o en línea, tanto si actúa como persona organizadora, minorista, o persona empresaria que facilita servicios de viaje vinculados o como persona prestadora de servicios de viaje.

En el Capítulo II se ha modificado el artículo 4, en relación a las “obligaciones de los intermediadores turísticos y agencias de viajes”, toda vez que ya no se habla de comunicación previa de inicio de actividad sino de declaración responsable de inicio de

actividad de intermediación turística y se establece la información precontractual que se va a proporcionar y su carácter vinculante, anteriormente centrada en los requisitos que debían reunir los folletos y programas de viajes combinados.

El nuevo artículo 6 establece la obligación de constituir una garantía para las personas físicas o jurídicas que faciliten servicios de viaje vinculados, al igual que para los viajes combinados.

Asimismo, se ha modificado el artículo 7, relativo al “Libro de inspección y hojas de reclamaciones” y pasa a denominarse “Hojas de reclamaciones” en el nuevo artículo 8, debido a la nueva regulación específica en la materia, esto es, el Decreto 77/2022, de 7 de abril, por el que se regulan las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias en materia turística.

Se modifica el apartado 1 del actual artículo 7 bis, “Tramitación electrónica”, que pasa a ser el artículo 8 bis, a los efectos de adaptar el nombre de los procedimientos que figuran en el mismo, al nombre de los procedimientos que actualmente figuran en la sede electrónica del Gobierno de Canarias.

El Capítulo III pasa a denominarse: “Del ejercicio de la actividad de intermediación turística”.

Se modifica el artículo 8, “Inicio de actividad de intermediación turística”, que pasa a ser el nuevo artículo 9, estableciendo, en un nuevo apartado 4, la obligación de las personas físicas o jurídicas que no estén establecidas en algún Estado miembro de la Unión Europea o signatario del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo que deseen ejercer la actividad de intermediación turística en Canarias de nombrar una persona representante.

Se derogan los artículos 9 y 13, relativos al ejercicio de la actividad de intermediación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias por personas físicas o jurídicas procedentes de otros territorios, de conformidad con los artículos 4 y 12 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Se da una nueva redacción al artículo 11 denominado “Modificación de datos” para recoger expresamente los supuestos que deben considerarse como modificación de datos declarados.

Por su parte, se deroga el artículo 14 de la “Prestación de servicios de intermediación turística por personas físicas o jurídicas extracomunitarias”, cuyo contenido pasa a formar parte del nuevo artículo 9, al que se añade un nuevo apartado 4.

Se deroga la disposición adicional segunda debido a que a la fecha actual las agencias de viajes autorizadas están englobadas dentro del concepto “agencia de viajes”.

Por último, se deroga también la disposición transitoria primera pues el Sistema de Información del Mercado Interior (Sistema IMI), relativo a la cooperación administrativa transfronteriza en múltiples ámbitos del mercado único, está plenamente operativo. Asimismo, entre otros mecanismos de información también se encuentra en funcionamiento el punto de contacto central regulado en el artículo 166 del TRLGDCU.

En relación al principio de necesidad y eficacia, la norma proyectada va dirigida a la necesidad de obtener un interés general como es la protección de la persona que viaja en caso de insolvencia de la persona empresaria en el marco de la revolución digital. También se presenta como una norma eficaz al armonizarse diferentes definiciones de ámbito turístico a nivel europeo.

Atendiendo al principio de proporcionalidad el presente Decreto contiene una regulación imprescindible para atender a las necesidades a cubrir en la citada materia, circunscrita a la normativa europea, de aplicación directa, y a la estatal de aplicación plena, tras encontrarse que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a las personas destinatarias.

En aras del principio de seguridad jurídica se justifica la necesidad y oportunidad de la modificación tras la entrada en vigor del citado Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, en materia de viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

Asimismo, la norma es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea, que genera un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilita su conocimiento y comprensión en el ámbito de la intermediación turística y su objetivo se encuentra claramente definido, por lo que se cumple con el principio de eficiencia.

Durante el procedimiento de elaboración de la presente norma ha primado el principio de transparencia, al haberse recabado las opiniones de la ciudadanía mediante su participación en los trámites de consulta pública, audiencia e información pública, de acuerdo con lo establecido en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Turismo y Empleo, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo de Canarias n.º 235, de fecha 25 de mayo de 2023, y previa deliberación del Gobierno en su reunión celebrada el día 11 de septiembre de 2023,

DISPONGO:

Artículo único.- Modificación del Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística.

Se modifica el Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística en los siguientes términos:

Uno.- Se modifica el artículo 2, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 2.- Definiciones.

A los efectos del presente Decreto se entenderá por:

a) “Intermediación turística”.

La actividad empresarial de aquellas personas que, reuniendo los requisitos establecidos en este Decreto, se dedican de manera habitual, a las actividades de mediación y organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar para ello medios propios.

La actividad de intermediación turística podrá llevarse a cabo de dos formas alternativas como intermediador turístico o como agencia de viajes, según se define en el presente artículo.

b) “Intermediador turístico” es la persona física o jurídica cuya gestión empresarial se dedica a prestar servicios de viaje vinculados.

c) “Agencia de viajes” es el intermediador turístico cuya gestión empresarial, en exclusiva o en concurrencia con otras actividades de intermediación turística, desarrolle la actividad de venta u organización de viajes combinados y servicios de viajes vinculados, de conformidad con la normativa vigente.

d) “Viajes combinados” es 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 una sola persona empresaria, 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 personas prestadoras 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 la persona empresaria permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o

v) son contratados con distintas personas empresarias 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 la persona empresaria con la que se celebra el primer contrato a otro u otras personas empresarias 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 como son el alojamiento, cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial, el transporte de pasajeros, y el alquiler de turismos, con uno o varios de los servicios turísticos que no forme parte de un servicio de viaje anteriormente mencionado, 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 han sido contratados después de que se haya iniciado el viaje.

e) “Servicios de viaje vinculados”: al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje adquiridos con objeto del mismo viaje o vacación, que sin constituir un viaje combinado, den lugar a la celebración de contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales de servicios de viaje, si una persona empresaria 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 otra persona empresaria, siempre que tenga lugar a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Cuando se adquiriera como máximo uno de los servicios de viaje como es el alojamiento cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial, el transporte de pasajeros y el alquiler de turismos, con uno o varios de los servicios turísticos que no forme parte de un servicio de viaje anteriormente mencionado, 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.”

Dos.- Se modifica el artículo 3 “Actividades exceptuadas”, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 3.- Actividades exceptuadas.

No les serán de aplicación las prescripciones de este Decreto a los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional, sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, siempre que vayan dirigidos única y exclusivamente a los miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general y no se utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento.”

Tres.- Se modifica el artículo 4 y se le añaden los apartados 4, 5, 6, y 7, quedando redactado en los siguientes términos:

“Artículo 4.- Obligaciones de los Intermediadores Turísticos y Agencias de Viajes.

Los intermediadores turísticos y agencias de viajes están sujetos, entre otras, a las siguientes obligaciones:

1. Presentar declaración responsable de inicio de actividades de intermediación turística en el al centro directivo competente en materia de ordenación turística, tal y como se regula en el presente Decreto.

2. Facilitar a la clientela la totalidad de los servicios contratados en las condiciones y con las características estipuladas, salvo los supuestos de exclusión de la responsabilidad contractual establecido en las leyes.

3. Las personas físicas o jurídicas, que ofrezcan viajes combinados así como las que faciliten servicios de viaje vinculados, proporcionarán al viajero la información necesaria mediante formulario normalizado, en los términos recogidos en el libro cuarto del TRLGDCU, o norma que la sustituya.

4. No quedarán eximidos de las obligaciones establecidas en este Decreto las personas organizadoras de viajes combinados, o, en su caso, los minoristas, así como las personas físicas o jurídicas que facilitan servicios de viaje vinculados, aunque declaren que actúan exclusivamente como personas prestadoras 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.

5. Los intermediadores turísticos y agencias de viajes, que ofrezcan excursiones de menos de 24 horas sin alojamiento, pondrán a disposición del público la oferta pertinente completa en la que se deberá facilitar una clara y exacta información sobre el transporte y demás servicios ofrecidos, así como sobre las posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones de la excursión.

6. Las personas físicas o jurídicas, que ejerzan la actividad de intermediación turística y figuren inscritas en el Registro General Turístico, tendrán la obligación de disponer de las hojas de reclamaciones en los términos establecidos en la normativa sectorial en vigor.

7. Las personas físicas o jurídicas, que presten servicios de viajes combinados o faciliten servicios de viajes vinculados y que deseen ejercer su actividad en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, están obligados a prestar una garantía frente a la insolvencia. A tal efecto, en la declaración responsable de inicio de la actividad deberán indicar los datos de la compañía, el importe y la fecha de vencimiento.”

Cuatro.- Se añade un nuevo artículo 6, que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 6. Cumplimiento de requisito de garantía de los servicios de viaje vinculados.

1. Las personas físicas o jurídicas que faciliten servicios de viaje vinculados deberán constituir una garantía para el reembolso de todos los pagos que reciban de los viajeros en la medida en que uno de los servicios de viaje que estén incluidos no se ejecute a consecuencia de su insolvencia. Si dichas personas son la parte responsable del transporte de pasajeros la garantía cubrirá también la repatriación de los viajeros.

La garantía que se constituya deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo anterior.

2. La insolvencia se entenderá producida tan pronto como sea evidente que por la falta de liquidez de las personas empresarias, los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando las personas prestadoras de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos. Producida la insolvencia, la garantía deberá estar disponible pudiendo el viajero acceder fácilmente a la protección garantizada. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.”

Cinco.- El actual artículo 6 pasa a ser el nuevo artículo 7.

Seis.- Se modifica el artículo 7, que pasa a ser el nuevo artículo 8, y que queda en los siguientes términos:

“Artículo 8. Hojas de reclamaciones.

1. Las personas físicas o jurídicas, que ofrezcan viajes combinados así como las que faciliten servicios de viaje vinculados, están obligadas a contar con las hojas de reclamaciones de conformidad con la legislación vigente.

2. En los casos en que operen a través de medios telemáticos, deberán especificar a la Administración y a los usuarios turísticos, en la página principal, la forma en que estos pueden presentar sus reclamaciones y el procedimiento de tramitación electrónica de las hojas de reclamaciones, debiendo también indicar la dirección completa y la franja horaria de entrega de las hojas de reclamación, en el caso que estas se soliciten impresas.”

Siete.- Se modifica el apartado 1 del artículo 7 bis, “ Tramitación Electrónica”, que pasa a ser el artículo 8 bis, y que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 8 bis. Tramitación electrónica.

1. La presentación por los intermediadores turísticos y agencias de viajes, de comunicaciones, declaraciones, solicitudes, escritos o cualquier otro documento relativo a procedimientos regulados en este Decreto, se hará obligatoriamente a través de la sede electrónica del Gobierno de Canarias, tanto por las personas físicas como jurídicas y quienes actúen en su representación, de acuerdo con la norma que regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en los siguientes procedimientos:

Declaración responsable de inicio de actividad de intermediación turística.

Comunicación de modificación de datos de actividad de intermediación turística.

Comunicación de cese de actividad de intermediación turística.”

Ocho.- El Capítulo III pasa a denominarse: “Del ejercicio de la actividad de intermediación turística”.

Nueve.- Se modifica el artículo 8 “Inicio de la actividad de intermediación turística” que pasa a ser el artículo 9, al que se añade un nuevo apartado 4 y que queda redactado en los siguientes términos:

“Artículo 9. Inicio de la actividad de intermediación turística.

1. Los intermediadores turísticos, para el inicio de su actividad, están obligados a presentar en la Dirección General competente en materia de ordenación turística, una declaración responsable, en los términos establecidos en este Decreto.

2. Durante el ejercicio de la actividad, los intermediadores turísticos estarán obligados a observar los requisitos previstos en este Decreto, y cumplirlos durante el tiempo en que desarrollen la actividad, así como disponer de la documentación que los acredita.

El cumplimiento de las formalidades previstas en este artículo no sustituye el deber de comunicación que corresponda hacer a otras administraciones públicas en el ámbito de sus competencias, así como la obligación de someterse a otros controles y autorizaciones establecidos en el ordenamiento jurídico.

3. Tras la presentación del documento previsto en el apartado 1, la Dirección General competente en materia de ordenación turística asignará y notificará al intermediador turístico el código de identificación regulado en el artículo 7 del presente Decreto.

4. Las personas físicas o jurídicas que no estén establecidas en algún Estado miembro de la Unión Europea o signatario del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo que deseen ejercer la actividad de intermediación turística en Canarias deberán nombrar una persona representante. La persona representante deberá ser un intermediador turístico establecido en la Unión Europea o en alguno de los Estados signatarios de dicho Acuerdo.

La representación prevista en el párrafo anterior deberá tener carácter general y suficiente, debiéndose acreditar la misma, mediante documento público, ante la administración turística con carácter previo al inicio de la actividad de representación.”

Diez .- Se modifica el artículo 11, que queda con la siguiente redacción:

“Artículo 11. Modificación de datos.

1. Cualquier modificación que afecte a los datos o manifestaciones presentadas al inicio de la actividad, tendrá que ser comunicada o declarada a la Dirección General competente en materia de ordenación turística, dentro de los quince días siguientes a que la misma se produzca, mediante el formulario “Comunicación de modificación de datos declarados de la actividad de intermediación turística”.

2. A los efectos del apartado anterior, se entenderá por modificación de datos declarados: el cambio de domicilio social de la empresa o de la persona titular cuando es persona física, el cambio de la denominación social de la entidad, el cambio de administrador o persona representante, así como el cambio de nombre comercial, y de los datos de la garantía.”

Disposición derogatoria única.- Derogación normativa.

Quedan derogados el artículo 9, el Capítulo IV, la disposición adicional segunda y la disposición transitoria primera del actual Decreto 89/2010, de 22 de julio, y las demás disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo previsto en el presente Decreto.

Disposición final única.- Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Dado en Canarias, a 11 de septiembre de 2023.

EL PRESIDENTE
DEL GOBIERNO,
Fernando Clavijo Batlle.

LA CONSEJERA DE TURISMO
Y EMPLEO,
Jéssica del Carmen de León Verdugo.