



PREGUNTAS MAS FRECUENTES RELACIONADAS CON EL DECRETO 81/2012, DE 22 DE MAYO, DE AGENCIAS DE VIAJES TRAS LA MODIFICACION OPERADA POR EL DECRETO 97/2022, DE 22 DE JULIO, DE SEGUNDA MODIFICACIÓN DEL DECRETO DE AGENCIAS DE VIAJES

1.- *¿Cuándo se ha publicado el Decreto?:*

El Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes se publicó originalmente el 6 de junio de 2012 (en el BOPV nº 110).

Ha sufrido dos modificaciones, la primera mediante Decreto 202/2013, de 16 de abril, de modificación del Decreto de agencias de viajes y la segunda mediante el Decreto 97/2022, de 26 de julio, de segunda modificación del decreto de agencias de viajes.

Puede consultar la versión consolidada del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes aquí.

2.- *¿Cuáles son las principales modificaciones operadas por el Decreto 202/2013, de 16 de abril, de modificación del Decreto de agencias de viajes?*

Esta modificación viene provocada por la necesidad de establecer el régimen transitorio para que las agencias de viajes autorizadas por el Título-Licencia expedido por la Secretaría General de Turismo, en virtud de lo establecido en el Real Decreto 2488/1978, de 25 de agosto, no tengan que presentar ahora una declaración responsable y mantengan su condición como tales.

Asimismo, se aprovecha la modificación para sustituir en el párrafo 3 del artículo 4 del Decreto, la referencia que se hacía al Decreto 232/2007, de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos, remitiendo en su lugar al Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica, que deroga el anterior.

3.- *¿Cuáles son las modificaciones operadas por el Decreto 97/2022, de 26 de julio, de segunda modificación del decreto de agencias de viajes?*

Las principales novedades que introduce la modificación aprobada son las siguientes:

- **Relación exclusivamente telemática con la administración turística.** La obligatoriedad de relación telemática con la Administración turística para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo por parte de las agencias de viajes (art. 4.3 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes; en adelante el Decreto 81/2012) y por parte del resto de las empresas turísticas de mediación que faciliten la contratación de servicios de viaje vinculados (Apartado 3 de la Disposición Adicional Primera del Decreto 81/2012).
- **Modificación del término “fianza” del artículo 6 del Decreto por el de “Garantía frente a la insolvencia”.** Se realiza esta modificación para adaptar la nomenclatura del Decreto autonómico a la mantenida por el TRLGCU.
- **Nuevo cálculo del importe de la garantía.** De acuerdo con el artículo 6.3.a del Decreto 81/2012, 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 y de servicios de viaje vinculados 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.

Los apartados b) y c) del citado artículo 6.3 ofrecen otras alternativas para el aseguramiento, siempre manteniendo un importe mínimo a garantizar de cien mil euros.

La obligatoriedad de la equivalencia entre las ventas realizadas en viajes combinados y en servicios de viaje vinculados obliga a la declaración anual de dichas ventas y la consecuente adaptación anual del importe garantizado.

- **Eliminación del requisito de constituir la garantía en la Tesorería General del País Vasco**. De acuerdo con el artículo 6 del Decreto 81/2012 modificado, ya no es precisa la constitución de la garantía frente a la insolvencia en la Tesorería General del País Vasco. Las personas viajeras que se puedan ver afectadas por la insolvencia de una empresa turística de mediación establecida en Euskadi deberán contactar con la agencia de viajes o la persona empresaria facilitadora de la contratación de los servicios de viaje vinculados, o directamente con la entidad garante, para la activación de la garantía.

Debe destacarse que, de acuerdo con el artículo 155.2.c) del TRLGCU, las empresas turísticas de mediación que comercialicen viajes combinados o que faciliten la contratación de servicios de viaje vinculados deberán informar a las personas viajeras, entre otras cuestiones, del nombre de la entidad garante en caso de insolvencia, el nombre de la entidad garante del cumplimiento de la ejecución del contrato de viaje combinado, y los datos de contacto, incluida su dirección completa, en un documento resumen o certificado y, cuando proceda, el nombre de la autoridad competente designada a tal fin y sus datos de contacto. Asimismo, y de acuerdo con el artículo 6.5 del Decreto, en el momento en que la persona viajera efectúe el primer pago a cuenta del precio del viaje combinado o de los servicios de viaje vinculados, la agencia de viajes [o la persona empresaria facilitadora de los servicios de viaje vinculados, de acuerdo con el apartado primero de la Disposición Adicional Segunda del Decreto] le facilitará un certificado que acredite el derecho a reclamar directamente a la entidad garante en caso de insolvencia, el nombre de ésta y sus datos de contacto

- **Regulación de los requisitos para la prestación del servicio de facilitación de servicios de viaje vinculados**. El artículo 151.1.e) de la 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 (TRLGCU) define los servicios de viaje vinculados. El Decreto 81/2012 modificado viene a establecer en su Disposición Adicional Segunda los requisitos relativos a la garantía frente a la insolvencia y el seguro de responsabilidad civil

que deben cumplir las personas empresarias que sean titulares de empresas turísticas de mediación que faciliten la contratación de dichos servicios de viaje vinculados.

- **Servicios de viaje vinculados facilitados por empresas turísticas de alojamiento previamente inscritas en el REATE.** Las personas empresarias turísticas de alojamiento previamente inscritas en el Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi, que faciliten servicios de viajes vinculados y presten al menos uno de los servicios de viaje incluidos en la combinación de servicios, quedan exceptuadas de la obligación de contratar un seguro de responsabilidad civil acorde con el artículo 7 del Decreto 81/2012. No obstante, deberán acreditar el mantenimiento en vigor del seguro de responsabilidad civil establecido por la normativa turística que les sea de aplicación. Si en mediaran en la facilitación de servicios de viaje vinculados en el que no presten ningún servicio de viaje, de acuerdo con la definición contenida en el artículo 151.1.a) del citado TRLGCU, deberán presentar, de manera previa al desarrollo de esta actividad, declaración responsable de inicio de actividad como empresa turística de mediación en la que declaran el cumplimiento de los requisitos establecidos para el ejercicio de dicha actividad.

4.- ¿Cuál es la definición de viaje combinado?

El concepto de viaje combinado se establece en el art. 151.1.b) del [Real Decreto Legislativo 1/2007](#), de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante TRLGCU).

Se define como la combinación previa de por lo menos dos de los elementos señalados más abajo (servicios de viaje, definidos en el art. 151.1.a) TRLGCU), vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia. Los elementos a combinar son:

- 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, así como el alquiler de motocicletas que requieran un permiso de conducción de categoría A.
- 4.º Cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los definidos en los tres apartados anteriores.

No se considerará un viaje combinado si los servicios turísticos señalados en el apartado 4º anterior 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 anteriormente mencionados apartados.

5.- ¿Cuál es la definición de unos servicios de viaje vinculados?

El concepto de servicios de viaje vinculados viene a establecerse en el artículo 151.1.e) del [TRLGCU](#). Dicho concepto se introdujo mediante la modificación operada por 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 transpuso a la normativa básica estatal la [Directiva \(UE\) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento \(UE\) nº 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE](#).

Así, los servicios de viaje vinculados se definen como la combinación de 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.

No se considerará un viaje combinado si los servicios de viaje señalados en el apartado 4º de la pregunta 4 de este documento 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 anteriormente mencionados apartados.

6.- ¿Puede cualquier persona organizar o comercializar viajes combinados o facilitar la contratación de servicios de viaje vinculados?

De acuerdo con el artículo 10 del Decreto y el artículo 56 de la LT, la organización y comercialización de los viajes combinados se reserva en exclusiva a las agencias de viajes. Asimismo, y de acuerdo con el artículo 18 LT, las empresas turísticas de mediación que pretendan facilitar la contratación de servicios de viaje vinculados deberán previamente al inicio de dicha actividad presentar una declaración responsable.

Las tipologías de las empresas turísticas de mediación que pueden facilitar la contratación de servicios de viajes vinculados son las siguientes:

- Las agencias de viajes
- Las centrales de reservas
- Las mediadoras turísticas (No confundir con las empresas turísticas de mediación que incluyen todas las tipologías.
- Los operadores turísticos.

Tal y como se ha indicado previamente, y de acuerdo con el artículo 18 de la LT, es preceptiva la presentación ante la Administración turística de Euskadi de manera previa al inicio de la actividad de mediación turística en Euskadi de una declaración responsable

de inicio de la actividad en la tipología de empresa turística de mediación que vaya a iniciarse.

Facilitación de contratación de servicios de viajes vinculados por alojamientos que presten uno de los servicios de viaje incluidos en la combinación de servicios.

Asimismo, y sin que se considere una exclusión, la Disposición Adicional Segunda del Decreto 81/2012 establece la posibilidad de que las empresas turísticas vascas de alojamiento turístico (y, una vez aprobado el decreto que regule la actividad de las personas guías de turismo, dichas personas o las empresas que desarrollen dicha actividad) que intervengan en la combinación de servicios de viajes vinculados prestando el servicio de alojamiento (o en un futuro el servicio de guiaje turístico) puedan actuar como facilitadores de servicios de viaje vinculados siempre que de manera previa al inicio de dicha actividad hayan constituido la garantía frente a la insolvencia y hayan presentado ante la Administración turística de Euskadi declaración responsable de Constitución de garantías por empresas turísticas no mediadoras y hayan acreditado la vigencia del seguro de responsabilidad civil contratado de acuerdo con la tipología alojativa a la que pertenezcan.

Exclusiones

Debe destacarse que la modificación operada en el Decreto por el Decreto 97/2022, de acuerdo con lo preceptuado por la normativa básica TRGLCU, introduce una Disposición Adicional Tercera al Decreto 81/2012 mediante la que se excluyen de las obligaciones previstas en el citado Decreto la prestación de servicios de viaje combinados y los servicios de viaje vinculados que se faciliten por personas jurídicas privadas, de manera ocasional, sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, siempre que vayan dirigidos única y exclusivamente a las personas que sean miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general y no se utilicen medios publicitarios, informando expresamente de esta exclusión en la documentación de viaje que se entregue a las personas viajeras.

7.- En el caso de modificación de una garantía ya constituida, ¿existe alguna exigencia a la hora de modificarla?

El art. 6.10 del Decreto 81/2012 establece que en el caso de cierre de una agencia de viajes, deberá mantenerse la vigencia de la garantía constituida hasta que haya transcurrido un año desde la firmeza en vía administrativa de la resolución del correspondiente expediente de cancelación de la inscripción.

En el caso de modificación de la garantía por cambio de la garantía o por cambio del tomador de la misma (la empresa titular de la actividad de agencia de viajes), si la agencia desea recuperar la garantía previamente constituida antes de transcurrido un año del fin de su vigencia, la nueva garantía deberá indicar expresamente que quedan afianzados los contratos de viajes combinados celebrados por la agencia de viajes avalada, incluidas las realizadas hasta un año antes del fin de la vigencia de la garantía anteriormente presentada para evitar la desprotección de la persona usuaria turística que supondría el

no afianzamiento expreso de los contratos de viajes combinados celebrados antes de la firma del contrato de aval o de seguro de caución.

8.- Si soy una A.VV. franquiciada por otra A.VV. legalmente constituida ¿tengo que constituir y mantener en permanente vigencia el aval correspondiente?

SI: sin perjuicio de que dos empresas independientes pacten este sistema de colaboración empresarial en que consiste la franquicia, no obsta, a que las empresas deban además cumplir las disposiciones reguladoras de las Agencias de Viajes, de manera que según éstas, **ambas empresas deben tener el correspondiente título-licencia (o, tras la aprobación del Decreto 81/2012 haber presentado la preceptiva declaración responsable) que les habilite para el ejercicio de la actividad de agencias de viajes y cumplir las disposiciones relativas a las mismas (régimen de fianzas, seguros, entre otras).**

Si sólo la empresa franquiciadora está autorizada o ha presentado la correspondiente declaración responsable ante la Administración Turística, la empresa franquiciada estaría incumpliendo sus obligaciones derivadas de la normativa turística al ejercer una actividad sin cumplir el requisito previo de autorización (Título –Licencia) o de presentación de la declaración responsable.

Tampoco es admisible considerar que en la actividad desarrollada por una empresa franquiciada, ésta actúa como sucursal de la franquiciadora si esta última no ha presentado comunicación de inicio de actividad como sucursal de la agencia de viajes franquiciadora. El título-licencia (o la presentación de la citada declaración responsable) habilita para el ejercicio de la actividad de agencias de viajes a la citada empresa, la cual puede operar a través de la oficina principal pero también a través de sus sucursales y puntos de venta, pero estamos hablando precisamente de la actividad de la empresa titular del título-licencia (o en su caso de la empresa que ha presentado la declaración responsable), esto es, la empresa franquiciadora y no del ejercicio de la actividad por otra empresa independiente o franquiciada.

En definitiva, el ejercicio de la actividad en régimen de franquicia por una empresa independiente y distinta de la que ostenta el título-licencia o de la que ha presentado la preceptiva declaración responsable de inicio de la actividad, no sería conforme a derecho.

9.- Una A.VV. con licencia, ¿puede ceder su licencia a otra empresa a cambio del pago de un canon o cuantía establecida por ambas partes?

NO: En el caso de que se produzca una transmisión de la empresa, que suponga en definitiva un cambio de titularidad, deberá procederse con carácter previo a la realización de una nueva declaración responsable que indique esta circunstancia, de modo que la Administración Turística tenga con carácter previo, una declaración del nuevo titular en el que manifiesta que concurren en él todos y cada uno de los requisitos exigidos por la normativa de aplicación para el ejercicio de la actividad, que tiene la documentación correspondiente y que se compromete a mantener el cumplimiento de los requisitos

durante el ejercicio de la actividad. Es decir **el nuevo titular deberá cumplir los requisitos específicos de garantía frente a la insolvencia, seguro de responsabilidad civil y demás obligaciones que la normativa turística le exige.**

Debe recordarse que cualquier modificación en los requisitos declarados relativos a la titularidad o que afecten al grupo (mayorista, minorista, mixto), a las fianzas o seguros exigibles comportará igualmente la necesidad de que previamente se presente una declaración responsable. (Artículo 5.1 del Decreto).

10.- *¿Solamente hay que presentar la declaración responsable para el inicio de la actividad?*

El inicio de cualquier actividad turística debe ser declarada ante la administración turística por medio de la respectiva declaración responsable, pero no exclusiva y únicamente ante Turismo, también ante otras administraciones que puedan tener competencia sobre alguna de las cuestiones que afecten a la actividad (urbanismo, fiscalidad, seguridad, etc).

En lo concerniente a Turismo, la declaración debe hacerse por medio de la presentación de la preceptiva declaración responsable de inicio de la actividad (arts. 18 y 20 de la Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo y art. 4 del Decreto 81/2012), presentando de manera exclusivamente telemática ante Administración turística de Euskadi, el modelo normalizado debidamente cumplimentado. Así mismo, debe tenerse en cuenta que en dicho modelo normalizado se alude a la realización de gestiones que deben haberse realizado previamente, tales como la constitución de la fianza, la contratación de la póliza de la R.C., etc. y en todo caso en la citada declaración responsable el firmante *declara BAJO SU RESPONSABILIDAD que cuenta con los preceptivos permisos y licencias exigibles por las diferentes Administraciones y Organismos Públicos y que dispone de la documentación que así lo acredita.*

11.- *¿Puede una minorista en el caso de que únicamente actúe como “receptivo”, vender viajes combinados a otras AA.VV. extranjeras?*

NO: según la definición de los distintos grupos de agencias de viajes recogida en el artículo 3 del [Decreto](#) regulador, proyectar, elaborar, organizar y/o vender viajes combinados a otras agencias minoristas, aunque estas radiquen en el extranjero, es la actividad específica de las agencias de viajes clasificadas como “mayoristas” y de las “mayoristas-minoristas”.

La venta de viajes combinados por una agencia de viajes minorista radicada en Euskadi a otra agencia de viajes, con independencia del domicilio de ésta, constituiría una infracción grave descrita en el art. 94.1 de la Ley 13/2016, de 28 de julio, de Turismo y supondría una sanción consistente en multa de 10.001€ a 100.000€, según lo dispuesto en el art. 100.1.b) de la citada norma.

12.- ¿Debe una agencia de viajes legalmente constituida en el Estado declarar o comunicar la apertura de una sucursal en la Comunidad Autónoma del País Vasco?

El artículo 8.1 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes establece que: *“Las agencias de viajes 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 del País Vasco para el ejercicio de su actividad, sin necesidad de presentar la declaración responsable señalada en el artículo 4 del presente Decreto”.*

Esto no exime del cumplimiento de las obligaciones que determine la legislación de la comunidad autónoma donde dicha agencia de viajes tenga su oficina principal ya que su normativa puede establecer la obligatoriedad de comunicar o declarar responsablemente dicha apertura.

Asimismo debe destacarse que deberán comunicarse a la Administración turística de Euskadi la apertura de sucursales o puntos de venta de agencias de viajes estatales en Euskadi y sus modificaciones. Dichas aperturas y los datos contenidos en las comunicaciones serán inscritos de oficio en el Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi (REATE).

13.- ¿Debe una agencia de viajes cuya oficina principal esté situada en la Comunidad Autónoma de Euskadi comunicar la apertura de una sucursal en otra comunidad autónoma o estado de la UE?

Sí. El artículo 5.3 del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes establece que: *“La apertura y cierre de nuevas sucursales y puntos de venta, cuando no afecten a las fianzas previamente constituidas, así como cualquier otra modificación de los datos y manifestaciones que, estando incluidos en la declaración responsable presentada, sean diferentes a los recogidos en los apartados anteriores de este artículo, deberá ser comunicada a la Dirección competente en materia de turismo en el plazo de un mes desde que se produzca la modificación de que se trate.”* Por tanto, si la nueva sucursal hace variar el importe de la garantía constituida, en lugar de una comunicación, el titular deberá presentar una declaración responsable con anterioridad a la fecha de realización del cambio declarado por tratarse de una modificación sustancial, al afectar a la garantía constituida tal y como establece el art. 4.6 del antedicho Decreto 81/2012.

Además del cumplimiento de los artículos citados, la empresa titular deberá cumplir lo preceptuado en materia de apertura de sucursales de agencias de viajes por el Estado UE o la Comunidad Autónoma donde se sitúe la nueva sucursal.

Nota Importante

Esta información tiene únicamente carácter orientativo, por lo que no sustituye ni modifica las Disposiciones normativas que regulan los diferentes procedimientos administrativos ni, en consecuencia, puede dar origen a derechos u obligaciones que no se encuentren contempladas en la Reglamentación específica.

Última actualización

Diciembre de 2022.