**TEMA 7. LA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA**

1. CONSIDERACIONES PREVIAS
2. LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA SEGÚN EL NUEVO PROYECTO
3. LAS AGENCIAS DE VIAJE
4. LOS ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS
5. LAS CENTRALES DE RESERVA
6. **CONSIDERACIONES PREVIAS**

Denominamos empresas de intermediación a aquellas que no facilitan al cliente el servicio final, sino que actúan como intermediarias o distribuidoras entre quien produce un servicio (por ejemplo, la compañía aérea o un hotel) y el consumidor final. Pero también debemos incluir a aquellas que no se limitan a ser intermediarias, sino que fabrican viajes combinados, uniendo diversos productos de diferentes proveedores y vendiéndolos como un único producto (de ahí su denominación de “paquete”) al consumidor final.

En la Región de Murcia y en otras CCAA la regulación de las AAVV y otros intermediarios está cambiando, debido a que de un lado se suprime la antigua clasificación entre mayoristas, minoristas y mayoristas-minoristas; se suprime el título-licencia que se sustituye por una declaración responsable; y se permite a otras empresas que no son AAVV realizar muchas actividades que antes eran exclusivas de estas, especialmente la intermediación en la venta de transporte, alojamiento y otros servicios. Parece que la única actividad que podrán realizar las agencias en exclusiva es la fabricación y venta de los viajes combinados.

La razón de estos cambios la encontramos en la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los Servicios en el Mercado Interior (Directiva de Servicios). La Directiva recoge las disposiciones necesarias para facilitar el establecimiento y la libre prestación de servicios en el mercado interior, siendo aplicable a los requisitos que afecten al acceso a una actividad de servicios o a su ejercicio y que se realizan por una contrapartida económica, no interfiriendo en el reparto de competencias regionales o locales sobre concesión de autorizaciones en los Estados miembros.

La razón de ser de la Directiva de Servicios es hacer frente al gran número de barreras en el mercado interior que impiden a los prestadores, en particular a las pequeñas y medianas empresas, extender sus operaciones más allá de sus fronteras nacionales y beneficiarse plenamente del mercado interior, y la existencia de un exceso de trámites administrativos dando lugar a la inseguridad jurídica que rodea a las actividades transfronterizas y a la falta de confianza recíproca entre los Estados miembros.

Como consecuencia, procede eliminar los obstáculos que se oponen a la libertad de establecimiento de los prestadores en los Estados miembros y a la libre circulación de servicios entre ellos y garantizar, tanto a los destinatarios como a los prestadores de los servicios, la seguridad jurídica necesaria para el ejercicio efectivo de estas dos libertades fundamentales del Tratado: libertad de establecimiento y libertad de circulación de servicios.

Es objeto de la Directiva suprimir los regímenes de autorización, procedimientos y formalidades excesivamente onerosos que obstaculizan la libertad de establecimiento y la creación de nuevas empresas de servicios, estableciendo principios de simplificación administrativa, limitado la obligación de autorización previa a los casos en que sea indispensable e introduciendo el principio de autorización tácita de las autoridades competentes.

Por la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2006/123.

1. **LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA (Según el nuevo proyecto de D.)**

En la RM está aún vigente el Decreto n.º 100/2007, de 25 de mayo, por el que se regulan las agencias de viaje y centrales de reserva. Pero, como decimos, está pronto a derogarse, pues ya existe un nuevo proyecto de decreto que es el que vamos a seguir en el resto del tema.

En el proyecto, se definen las empresas de intermediación turística como “aquellas que, reuniendo los requisitos establecidos en este decreto, se dedican, profesional y habitualmente, a desarrollar actividades de mediación y organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar para ello medios propios.”

Pueden ser de tres modalidades:

1. **Agencias de Viaje (AV):** Tienen la consideración de agencias de viajes las personas físicas o jurídicas que se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades de intermediación, comercialización u organización de viajes y otros servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos
2. **Organizadores profesionales de congresos (OPC):** Tienen la consideración de organizadores profesionales de congresos las personas físicas o jurídicas que profesionalmente presten servicios de organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros eventos de naturaleza análoga.
3. **Centrales de reserva (CR**): Tienen la consideración de centrales de reservas aquellas agrupaciones de empresas turísticas prestadoras de los servicios de intermediación en la venta de billetes y reserva de plazas en medios de transporte y en alojamientos turísticos

Todas ellas deben poseer un **código de identificación (CI),** que indicará su modalidad (AV, OPC o CR), los dígitos MU y un código numérico que indicará la numeración correlativa que se asignará por orden de inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia (por ejemplo, AV-MU-167). Si se trata de sucursales, se añadirán las letras SU.

En toda información, publicidad o documentación se deberá de indicar el código de identificación, junto al nombre comercial y domicilio de la empresa de intermediación turística.

Es importante señalar que sólo las empresas de intermediación podrán realizar la organización, intermediación y comercialización de servicios turísticos prestados a título oneroso, a distancia, **por vía electrónica** y a petición individual del destinatario, mediante servicios de la sociedad de la información.

Como en el resto de las empresas turísticas, las EI deben realizar la oportuna declaración responsable (ya que el antiguo sistema de solicitud de título-licencia ha desaparecido), a partir de la cual la empresa puede comenzar sus actividades, sin necesidad de ningún permiso administrativo.

Esta declaración responsable deberá contener:

a. Datos del titular de la empresa de intermediación.

b. Manifestación de que se cumplen todos los requisitos establecidos en este decreto.

c. Manifestación de disponibilidad del inmueble en el que se ubicará su sede y, en su caso, de los locales abiertos al público.

d. Manifestación de disponer o haber solicitado el nombre comercial y/o marca en la Oficina Española de Patentes y Marcas.

e. Manifestación de tener suscrito un seguro de responsabilidad civil y compromiso de mantenerlo en permanente vigencia.

f. Manifestación de haber constituido y aportar, en el supuesto de las agencias de viajes, la garantía (generalmente un aval para responder ante los compradores de viajes combinados o servicios vinculados.

Puede suceder que EI constituidas en otras CCAA o en Estados Miembros, pretendan abrir sucursales en la Región de Murcia. El proyecto establece que las empresas de intermediación turística legalmente establecidas en otra CA, Estado miembro de la Unión Europea o perteneciente al Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo (AEEE) podrán prestar sus servicios y establecer libremente sucursales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio de su actividad, presentando una declaración responsable. El órgano competente en materia de turismo podrá comprobar que se dispone de garantía suficiente.

Pero también puede ocurrir que una empresa extranjera no esté domiciliada en la UE o en el AEEE. En este supuesto, el proyecto les permite realizar las siguientes actividades:

a) Encomendar su representación, con carácter permanente o para actos concretos, a una o más empresas de intermediación turística radicadas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

b) Contratar directamente plazas de alojamiento y otros servicios turísticos.

c) Establecer una o varias sucursales con el objeto de atender a sus clientes del extranjero (AV receptivas), para lo cual deberán cumplir una serie de requisitos (garantías, locales, etc).

1. **LAS AGENCIAS DE VIAJE (AAVV)**

****Como se ha indicado, en el nuevo proyecto se elimina la clasificación entre Mayoristas, Minoristas y Mayoristas-Minoristas. De modo que, una vez aprobado el Decreto, cualquier agencia puede realizar tanto la venta directa al usuario como a través de otras AAVV.

La definición legal de AV es la siguiente: *las personas físicas o jurídicas que se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades de intermediación, comercialización u organización de viajes y otros servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.*

De esto se desprende:

1. Que su titular puede ser tanto una persona física, como jurídica (sociedad, cooperativa, etc.)
2. Que se dedican de forma habitual (profesional) a esta actividad
3. Que pueden realizar tanto labores de intermediación como de organización, es decir, pueden actuar como intermediarias entre un proveedor y el usuario, o bien fabricar y vender viajes combinados y otros servicios turísticos tanto al usuario como a otras AVV
4. Que pueden utilizar medios propios en la prestación de los servicios, En las grandes agencias (TTOO), es frecuente que el transporte sea propiedad de la propia agencia. Tal es el caso de TUI, que es propietaria de la compañía TuiFly.

* **Fines de las AVV**

En cuanto a los **fines propios o exclusivos** de las AVV, el reglamento distingue tres tipos:

a) 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 turístico y de servicios o actividades ofrecidos por las empresas turísticas (es dudosa la legalidad de este artículo que debe entenderse, como una actividad no exclusiva)

b) La **organización** y comercialización de los denominados viajes combinados y servicios de viajes vinculados, así como la organización y comercialización de excursiones.

c) La **representación de otras agencias** de viajes con la finalidad de prestar a sus clientes, por cuenta y nombre de aquellas, cualquiera de los servicios turísticos

Estas son las actividades que podemos denominar exclusivas, pero el reglamento establece un listado de **otras actividades que pueden realizar las AAVV** pero que no tienen esa nota de exclusividad, ya que pueden realizarlas otras empresas:

a) Información turística, difusión o venta de material publicitario relacionado con turismo.

b) Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viajero.

c) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.

d) Formalización de pólizas de seguro turístico, por pérdida o deterioro de equipajes u otros riesgos derivados de los viajes, contratadas con empresas aseguradoras legalmente constituidas.

e) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de espectáculos, museos, monumentos y parques.

f) Fletamento de medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.

g) Comercialización de productos o servicios prestados por las empresas de turismo activo.

h) Intermediación en el arrendamiento de vehículos, con o sin conductor.

i) Prestación de cualesquiera otros servicios y actividades que complementen los anteriormente enumerados

La prestación de los servicios señalados en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de la plena capacidad de las distintas empresas turísticas y de transporte de viajeros para contratar directamente con sus clientes la prestación de sus propios servicios, a excepción de la organización y comercialización de viajes combinados, cuya prestación corresponde en exclusiva a las agencias de viajes.

Las personas físicas o jurídicas, organismos, entidades de cualquier orden, tanto públicas como privadas e instituciones, que oferten al público en general la realización de viajes, habrán de hacerlo a través de una agencia de viajes legalmente constituida, a quien deberán encargar la organización técnica y la formalización de reservas, y con quien necesariamente habrá de contratar el consumidor final.

No obstante, un particular o una empresa que no es AV podrán organizar directamente viajes en los casos en que concurran todos y cada uno de los requisitos siguientes:

a) Que la organización de los viajes se efectúe sin ánimo de lucro.

b) Que no vayan dirigidos al público en general.

c) Que no se utilicen medios publicitarios para su promoción.

d) Que se realicen de forma ocasional y esporádica.

e) Que se organicen sin apoyo de personal específico para la organización de tales viajes.

* **Servicios de las AAVV**

Los tipos de servicios que se concierten entre las agencias de viajes y los usuarios o consumidores pueden ser:

1. **Servicios individuales**: servicios con entidad propia, individualmente considerados, y en cuya comercialización las agencias de viajes actúan como intermediarios entre el prestador del servicio turístico y el consumidor, pudiendo percibir del cliente una remuneración en concepto de gastos de gestión, con independencia de que perciba o no remuneración del prestador del servicio.

2. **Viajes combinados o servicios de viaje vinculados**, conforme al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

*A estos efectos, se entiende por "****Viaje combinado****" la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje (transporte, alojamiento, alquiler de vehículos y otros servicios que sean relevantes para el 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.*

*Igualmente, la misma LGDCU define los* ***servicios de viaje vinculados*** *como 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.*

3. **Excursiones**: combinaciones de dos o más servicios turísticos vendidos u ofertados en venta con arreglo a un precio global, y cuya duración no sobrepase las veinticuatro horas ni incluya una noche de estancia en un alojamiento turístico**.**

* **Garantías y seguros**

Las AAVV están obligadas a ofrecer 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 o servicio de viaje vinculado 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.

Esta garantía puede revestir tres formas:

a) **Garantía individual**: mediante un seguro, un aval 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 y servicios de viaje vinculados alcanzado por el organizador o minorista 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**: los organizadores y minoristas pueden constituir una garantía colectiva, a través de las asociaciones empresariales legalmente constituidas, 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 los organizadores o minoristas o empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados individualmente considerados deberían constituir de acuerdo con el apartado anterior. En ningún caso el importe global del fondo podrá ser inferior a 2.500.000 euros.

c) **Garantía por cada viaje combinado o servicio de viaje vinculado**: el organizador o minorista contrata un seguro para cada contratante de viaje combinado o servicio de viaje vinculado.

En cuanto a los **seguros**, Las agencias de viajes suscribirán una póliza de seguro que dé cobertura a los riesgos inherentes al desarrollo de su actividad empresarial, abarcando estos tres niveles de responsabilidad:

a) La responsabilidad civil de explotación del negocio.

b) La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria.

c) La responsabilidad por daños patrimoniales primarios.

Estas coberturas deberán incluir toda clase de siniestros: daños corporales, daños materiales, daños morales y perjuicios económicos causados.

La suma asegurada por la póliza será, como mínimo, de 450.000 euros, a razón de 150.000 euros para cada uno de los tres niveles de responsabilidad definidos en el apartado anterior.

1. **ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS (OPC)**

****

Como ya se indicó más arriba, los OPC son empresas constituidas por personas físicas o jurídicas que profesionalmente presten servicios de organización, dirección y control de congresos, ferias, convenciones y otros eventos de naturaleza análoga.

* **Funciones**

El Proyecto divide las actividades de estas empresas en dos grupos, aclarando que pueden realizarlas por sí mismas o bien subcontratarlas:

1. **De consultoría, planificación y organización**:

a) El asesoramiento y la ayuda al cliente para plantear los objetivos que se desean lograr.

b) Proporcionar a sus clientes los locales donde vaya a celebrarse el congreso.

c) La planificación conjunta con sus clientes de fechas del evento y duración del mismo.

d) La ayuda al cliente en la definición del presupuesto.

e) El establecimiento de un plan general de todas las fases de la organización y un plan de marketing si es necesario.

f) La preparación de campañas de promoción en torno a la reunión si es necesario.

g) El asesoramiento sobre financiación y subvenciones de instituciones públicas o privadas y sobre las posibilidades de financiación y patrocinio de firmas comerciales.

h) El diseño e impresión del material promocional para la reunión.

i) La tramitación de los permisos administrativos correspondientes que sean necesarios para el evento.

j) La selección y contratación de los proveedores idóneos.

k) La elección del equipo técnico de medios audiovisuales.

l) Elección y contratación de auxiliares, guías de turismo y personal técnico necesarios para el desarrollo del evento.

m) La preparación del acto inaugural y de clausura y de todas las cuestiones relacionadas con el protocolo.

n) Aquellas otras funciones de asesoramiento y organización que les sean propias y hayan asumido contractualmente.

2. **De dirección y control:**

a) La administración completa del evento, incluyendo el registro y la entrega de material a participantes, ponentes e invitados especiales.

b) La coordinación de la inauguración, el desarrollo de las sesiones y la clausura.

c) La distribución de las salas, acorde con la asistencia al congreso o reunión y establecimiento de un sistema claro de letreros direccionales.

d) La realización de eventos sociales, actos de promoción, coordinación, control y ruedas de prensa u otras actividades en torno al evento.

e) El trabajo de secretaría y coordinación.

f) La coordinación con la agencia de viajes implicada para la recepción y registro de participantes, ponentes e invitados, cuando fuere necesario.

g) Aquellas otras funciones de dirección y control que les sean propias y hayan asumido contractualmente.

Los OPC no pueden actuar como AV, a menos que se hayan constituido como tales.

Aunque no necesitan el aval de las AAVV, sí tienen la obligación de suscribir una póliza de seguro idéntica a aquellas.

1. **LAS CENTRALES DE RESERVA (CR)**

Son aquellas agrupaciones de empresas turísticas prestadoras de los servicios de intermediación en la venta de billetes y reserva de plazas en medios de transporte y en alojamientos turísticos.

Muchos pequeños empresarios (o incluso grandes) pueden ver útil y más económico asociarse con otros y crear estas CR comunes para todos los asociados, lo que implica menores gastos de comercialización y distribución y, en muchas ocasiones incluso beneficiarse de una marca común y del márketing que realiza la propia CR, que ninguno de los socios individualmente considerados sería capaz de soportar.

Obsérvese que se trata de agrupaciones de empresas, que crean a su vez otra -la CR- y que canalizan sus ventas a través de ella, en muchas ocasiones a través de la web. Según el reglamento, estas empresas pueden realizar dos de las actividades de las AAVV:

a) 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 turístico y de servicios o actividades ofrecidos por las empresas turísticas.

b) La organización y comercialización de los denominados viajes combinados y servicios de viajes vinculados, así como la organización y comercialización de excursiones (esta inclusión parece un error, toda vez que la fabricación y venta de viajes combinados o servicios de viaje vinculados y excursiones está reservada a las AAVV)

c) Asimismo, podrán desarrollar las actividades de información, difusión y venta de material publicitario relacionado con el turismo que complementen las anteriores

Las centrales de reserva sólo podrán reservar servicios en empresas o establecimientos que cumplan los requisitos exigidos por la normativa turística para poder ejercer la actividad, siendo responsables administrativamente si incumplen esta obligación.

A diferencia de las AAVV y de los OPC, las CR **no podrán percibir directamente de la clientela contraprestación económica alguna por su mediación**. En consecuencia, la reserva se entenderá contratada directamente con la empresa prestadora del servicio, la cual responderá ante la clientela del correcto cumplimiento del contrato, sin perjuicio del derecho de la persona prestadora del servicio a actuar contra la central de reserva. En el supuesto de que percibieran remuneración de la clienta se entenderá que actúan como agencias de viajes debiendo cumplir con lo establecido en el capítulo III del presente decreto.

Tampoco precisan de Aval (lo que sugiere que no pueden realizar viajes combinados), pero sí un seguro de responsabilidad civil idéntico a las AAVV y a los OPC