



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA

CONSELLERIA DE MODEL ECONÒMIC, TURISME I TREBALL

6024

Resolució de la directora general de Turisme per la qual s'acorda iniciar el procediment per executar l'aval dipositat per l'agència de viatges SMILE TRIP (AVBAL/663) en el Servei de Dipositaria

Fets

1. L'agència de viatges denominada SMILE TRIP es va inscriure en el Registre Insular d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics de Mallorca i General de les Illes Balears l'11 de novembre de 2014, amb número de registre AVBAL/663, situada en el camí Salard, 47, del terme municipal de Palma.

2. D'acord amb la normativa d'aplicació, SMILE TRIP, SL, amb NIF núm. B57876989, com a explotadora de l'agència de viatges, abans esmentada, va dipositar, el 13 d'octubre de 2014, un aval per import de 60.000 euros, amb núm. de registre 2014/ 000675, sent l'entitat avaladora AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros, amb NIF núm A60917978, per respondre de les obligacions derivades de la prestació dels serveis relatius als viatges combinats.

3. En data 5 de maig de 2020, per Resolució de la directora general de Turisme s'acorda cancel·lar la inscripció de l'esmentada agència de viatges, per no adequar-se a les garanties que estableixen els articles 58 i 59 de la Llei 8/2012, 19 de juliol, del turisme de les Illes Balears de conformitat amb la nova redacció introduïda per l'article 1.5 i 1.6 de la Llei 6/2018, de 22 de juny, d'actualització de les quantitats de les garanties, així com de la disposició transitòria quarta i disposició final tercera de la Llei 6/2019, de 8 de febrer, de modificació de la Llei 7/2013, de 26 de novembre, de règim jurídic d'instal·lació, accés i exercici d'activitats a les Illes Balears.

4. A partir del dia 16 de juliol de 2020, el Servei d'Inspecció i Estratègia Turística ha rebut un total de 51 reclamacions de viatgers afectats per la no realització de viatges combinats contractats i abonats a l'agència de viatges SMILE TRIP, els imports dels quals no han estat retornats als viatgers.

5. El dia 18 de setembre de 2020, es realitza la visita d'inspecció al domicili de l'entitat, situat a l'edifici del Seminari, que roman tancat.

6. El dia 29 de setembre de 2020 el Servei d'Inspecció va enviar un correu electrònic a SMILE TRIP per concertar una visita i entregar les reclamacions, però no es va obtenir resposta.

7. Diversos viatgers es posen en contacte amb el Servei d'Inspecció per comunicar que el telèfon de la web de l'agència atén els afectats i confirmen que l'entitat comença a retornar els imports dels viatges, fixant la data màxima del final del mes de desembre de 2020, per abonar totes les devolucions. Segons indiquen aquestes persones, el 23 d'octubre de 2020, varen rebre un correu del Sr. Barbecho, com a representant de SMILE TRIP, facilitant una adreça (Av. República Argentina, 35 b de Sevilla), perquè poguessin enviar les reclamacions per tal de gestionar les devolucions.

8. Amb data 25 de novembre de 2020 es va fer un requeriment al Sr. Barbecho, a l'adreça que va facilitar als afectats, en el qual es demanava que acredités la representació legal per actuar en nom de SMILE TRIP. No obstant l'anterior, el 21 de desembre de 2020 el requeriment és retornat pel servei de correus per ser desconeguda la persona al domicili indicat.

9. En data 15 de gener de 2020, el Servei d'Inspecció emet un informe on conclou que, atès que no es pot acreditar que els afectats per la cancel·lació dels viatges se'ls hagi abonat el total dels imports pagats i per no demorar més la resolució dels expedients, tramet al Servei d'Ordenació una relació dels viatgers afectats amb les dades de contacte, els imports reclamats i els imports justificats, amb la finalitat que, si escau, es pugui executar l'aval bancari dipositat per cobrir les indemnitzacions derivades de la no realització dels viatges combinats.

Fonaments jurídics

1. Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

2. Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementaries, quant a la regulació de les garanties dels consumidors finals en matèria d'agències de viatges, l'article 164 de l'esmentat Reial decret legislatiu preveu:

1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados establecidos en España tendrán la obligación de constituir una garantía

y adaptarla cuando sea necesario. Dicha garantía podrá constituirse mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un aval u otra garantía financiera, en los términos que determine la Administración competente. Si el transporte de pasajeros está incluido en el contrato de viaje combinado se constituirá una garantía para la repatriación de los viajeros, pudiendo ofrecerse la continuación del viaje combinado. La exigencia de esta garantía quedará sujeta en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

Los organizadores y los minoristas no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que vendan u ofrezcan viajes combinados en España, o que por cualquier medio dirijan dichas actividades a España, estarán también obligados a prestar dicha garantía.

2. La garantía deberá ser efectiva y cubrir los costes que sean previsibles de manera razonable. Cubrirá el importe de los pagos realizados directamente por los viajeros, o por un tercero en su nombre, en relación con viajes combinados en temporada alta, teniendo en cuenta el período comprendido entre los pagos anticipados y los pagos finales y la finalización de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia. La cobertura necesaria podrá calcularse a partir de los datos comerciales más recientes, como es el volumen de negocios en concepto de viajes combinados realizado en el ejercicio anterior, pero deberá adaptarse en caso de que aumenten los riesgos, especialmente debido a un incremento importante de la venta de estos viajes.

3. La insolvencia se entenderá producida tan pronto como sea evidente que por la falta de liquidez de los organizadores o de los minoristas los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando los prestadores 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, sin perjuicio de que se le ofrezca la continuación del viaje combinado. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.

4. La protección frente a la insolvencia del organizador y del minorista beneficiará a los viajeros sin tener en cuenta su lugar de residencia, el lugar de salida, el lugar dónde se haya vendido el viaje combinado o el Estado miembro en que esté situada la entidad garante en caso de insolvencia.

5. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia del organizador o del minorista, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación, sin implicar ningún adelanto de pago para el viajero.

3. L'article 58 de la Llei 8/2012, 19 de juliol, del turisme de les Illes Balears, modificada per la Llei 6/2018, de 22 de juny, i per la Llei 6/2019, de 8 de febrer, estableix:

1. Les agències de viatges domiciliades a la comunitat autònoma de les Illes Balears han de ser objecte d'inscripció en els registres insulars corresponents i en el Registre General d'empreses, activitats i establiments turístics, mitjançant la declaració responsable d'inici d'activitat turística, en la qual ha de constar la declaració de tenir constituïda la garantia definida en aquest article, en compliment de les exigències contingudes en el Reial decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i en altres lleis complementàries, així com en la Directiva 2015/2302, del Parlament Europeu i del Consell.

Les agències de viatges establertes en una altra comunitat autònoma o en un altre estat de la Unió Europea que vulguin obrir un establiment en les Illes Balears també seran objecte d'inscripció en els registres turístics prèvia presentació de la declaració responsable d'inici d'activitat turística, en la qual ha de constar la declaració de tenir constituïda la garantia que s'esmenta en el paràgraf anterior. En el cas que aquesta garantia no compleixi el que es determina per a l'àmbit de les Illes Balears, s'haurà de complementar fins a aconseguir el mateix nivell.

Les agències de viatges establertes fora de l'àmbit de la Unió Europea que vulguin obrir un establiment en les Illes Balears també han de presentar a l'administració turística la declaració responsable d'inici d'activitat, que també ha d'incloure la declaració de tenir constituïda la garantia exigida per la normativa de les Illes Balears, en els seus termes.

2. Són activitats de les agències de viatges l'organització o venda de viatges combinats, tal com es defineixen en la Directiva 90/314/CEE, del Consell, de 13 de juny de 1990, relativa als viatges combinats, les vacances combinades i els circuits combinats; i en la Directiva 2015/2302, del Parlament Europeu i del Consell, que derogarà l'anterior a partir de l'1 de juliol de 2018; o tal com puguin ser definits per la normativa de transposició estatal.

3. A més del que s'ha exposat respecte als viatges combinats, les agències de viatges poden oferir altres serveis, dins el marc normatiu europeu.





4. Abans de l'exercici de l'activitat, i durant aquest, és obligatori mantenir vigent per part de les agències de viatges la garantia esmentada en l'apartat 1 d'aquest article, per respondre, amb caràcter general, del compliment de les obligacions derivades de la prestació dels seus serveis davant els contractants d'un viatge combinat i, especialment, en cas d'insolvència, del reemborsament efectiu de totes les despeses realitzades pels viatgers o per un tercer en el seu nom, en la mesura en què no s'hagin prestat els serveis corresponents i, en el cas que s'inclouï el transport, de la repatriació efectiva d'aquells, sense perjudici que es pugui oferir la continuació del viatge.

A aquests efectes la insolvència s'entendrà produïda tan aviat com, a conseqüència dels problemes de liquiditat de l'organitzador o del minorista, els serveis de viatge deixin d'executar-se, no s'hagin d'executar, o s'hagin d'executar només en part, o quan els

prestadors de serveis exigeixin el seu pagament als viatgers. Produïda la insolvència, la garantia haurà d'estar disponible, i el viatger podrà accedir fàcilment a la protecció garantida. Els reemborsaments corresponents a serveis de viatge no executats s'efectuaran en un termini no superior a un mes previ requeriment de la persona viatgera.

Aquesta garantia pot revestir tres formes:

a) *Garantia individual:* mitjançant una assegurança, un aval o una altra garantia financera. L'import d'aquesta garantia ha de ser equivalent, com a mínim, al 5% del volum de negoci derivat dels ingressos per l'organització o venda de viatges combinats a què va arribar l'agència de viatges en l'exercici anterior, i en qualsevol cas l'import no pot ser inferior a 100.000 euros.

Aquesta cobertura haurà d'adaptar-se en cas que augmentin els riscos, especialment si es produeix un increment important de l'organització o venda de viatges combinats.

Quan es tracti d'agències de viatges de nova creació, durant el primer any d'exercici de l'activitat, aquesta garantia ha de cobrir un import mínim de 100.000 euros. A partir del segon any d'exercici de l'activitat s'aplica el que es disposa en el paràgraf anterior.

b) *Garantia col·lectiva:* les agències de viatges poden constituir una garantia col·lectiva a través de les associacions empresarials legalment constituïdes, mitjançant aportacions a un fons solidari de garantia. La quantia d'aquesta garantia col·lectiva serà d'un mínim del 50% de la suma de les garanties que els organitzadors o detallistes individualment considerats haurien de constituir d'acord amb l'apartat anterior. En cap cas l'import global del fons podrà ser inferior a 2.500.000 euros.

c) *Garantia per cada viatge combinat:* l'organitzador o detallista podrà contractar una assegurança per a cada viatge combinat.

Al moment en què el viatger dugui a terme el primer pagament a compte del preu del viatge combinat, l'organitzador o, si escau, el detallista, li facilitarà un certificat que acrediti l'existència i plena vigència de la garantia, el dret a reclamar directament a l'entitat garant, el nom d'aquesta i les seves dades de contacte, així com el procediment i termini per exercitar la reclamació.

Quan l'execució del viatge combinat es vegi afectada per la insolvència de l'organitzador o minorista, la garantia s'activarà gratuïtament per a les repatriacions i, en cas necessari, per al finançament de l'allotjament previ a la repatriació.

A l'efecte d'aquest article s'entendrà per repatriació la tornada del viatger al lloc de sortida o a qualsevol un altre lloc acordat per les parts contractants.

En cas que una agència de viatges no tingui vigent la garantia esmentada en aquest article, ha de cessar en la seva activitat com a tal. Si l'agència no ha cessat voluntàriament, l'administració podrà decretar el cessament mitjançant expedient administratiu a l'efecte, durant la tramitació del qual es podrà dur a terme una suspensió cautelar de l'activitat.

Amb caràcter general, en el cas que les agències de viatges siguin subjectes d'un expedient de renúncia, suspensió, cessament o baixa de la seva activitat, no podrà ser cancel·lada la garantia respecte dels viatges ja venuts per l'agència.

En el supòsit que les agències de viatges, en les seves diferents modalitats, cessin en la seva activitat, la garantia quedarà afectada durant dos anys al compliment de les responsabilitats establertes pels viatges combinats.

Les quanties determinades en aquest punt poden ser modificades reglamentàriament.

5. Així mateix, les agències de viatges han de fiançar la seva responsabilitat mitjançant la subscripció d'una pòlissa d'assegurança que garanteixi els possibles riscos de la seva responsabilitat. La pòlissa d'assegurança per fiançar el desenvolupament normal de l'activitat que garanteixi els possibles riscos de la seva responsabilitat ha de ser directa o subsidiària, segons si s'utilitzen mitjans propis o no en la prestació del servei. La pòlissa d'assegurança ha de cobrir els tres blocs de responsabilitat següents:





- La responsabilitat civil de l'explotació del negoci.
- La responsabilitat civil indirecta o subsidiària.
- La responsabilitat per danys patrimonials primaris.

Aquestes cobertures inclouen tota casta de danys corporals, danys materials i d'altres perjudicis econòmics.

La pòlissa ha de cobrir sinistres, com a mínim, per valor de 450.000 euros, dividits en 150.000 euros per a cada un dels blocs. La pòlissa ha d'anar signada pel contractant de l'assegurança i per l'entitat assegurada, acompanyada del rebut acreditatiu del pagament. Les agències de viatges estan obligades a mantenir la vigència d'aquesta pòlissa.

Les agències de viatges ja establertes en una altra comunitat autònoma o en un altre Estat membre de la Unió Europea que obrin un establiment a les Illes Balears han d'acreditar que tenen constituïda una pòlissa d'assegurança en els termes descrits i almenys per les quantitats indicades abans.

Les quanties determinades en aquest punt poden ser modificades reglamentàriament.

4. Circular 1/2016, de la directora general de Turisme per tal d'unificar els criteris interpretatius sobre l'actual regulació de les garanties dels consumidors finals de viatges combinats en matèria d'agències de viatges.

5. L'informe jurídic de 23 d'octubre de 2020, emès pel cap del Servei de coordinació normativa, sobre la possibilitat d'executar la garantia de l'agència de viatges SMILE TRIP dipositada al Servei de Dipositaria de la Conselleria d'Hisenda i Relacions Exterior, on conclou que el procediment a seguir pel rescabament dels perjudicis seria el que estava vinculat a la pròpia garantia, la qual el legislador ha disposat que vol que continuï vigent per protegir els consumidors i usuaris. Altra interpretació podria conduir a una falta efectiva de la garantia, i per tant a un incompliment del objectiu de protecció als consumidors i usuaris derivats de les Directives europees i de la pròpia normativa de transposició.

Proposta de resolució

Propòs a la directora general de Turisme que dicti una resolució en els termes següents:

1. Iniciar el procediment administratiu d'execució de l'aval amb núm. de registre 2014/000675, per un import de 60.000 euros, dipositat el 13 d'octubre de 2014 al Servei de Dipositaria de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, per l'agència de viatges SMILE TRIP, sent l'entitat avaladora AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros, amb NIF núm A60917978, i domicili al carrer Monsenyor Palmer, núm. 1 de Palma, per tal d'indemnitzar els viatgers afectats per la no realització dels serveis de viatge inclosos en un viatge combinat.
2. Publicar aquesta Resolució en el BOE i en el BOIB.
3. Obrir el termini d'un mes per a la presentació de les reclamacions administratives en la Direcció General de Turisme de les persones afectades per la insolvència de l'agència de viatges SMILE TRIP, les quals han d'adjuntar qualsevol document que acrediti la contractació dels serveis i la no realització dels mateixos, com ara, reserva, factura, bitllet, denúncia davant els jutjats o altre tipus de document acreditatiu vàlid en dret.
4. Trasladar aquesta Resolució a l'entitat AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros.
5. Comunicar aquesta Resolució al Servei de Dipositaria.

Palma,

El cap de Departament d'Ordenació i Planificació Turística
Felix Shmidle Leibold

Conforme amb la proposta. Dict Resolució.

Signat per delegació de competències
(Resolució del conseller de Model Econòmic, Turisme i Treball de 8 de juliol de 2019
BOIB núm.97, de 16 de juliol de 2010)

Palma, 18 de febrer de 2021

La directora general de Turisme
Rosa Ana Morillo Rodríguez

