

## **Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos**

### **ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA**

### **CONSEJERÍA DE MODELO ECONÓMICO, TURISMO Y TRABAJO**

**6024**

*Resolución de la directora general de Turismo por la que se acuerda iniciar el procedimiento para ejecutar el aval depositado por la agencia de viajes SMILE TRIP (AVBAL/663) en el Servicio de Depositaria*

#### **Hechos**

1. La agencia de viajes denominada SMILE TRIP se inscribió en el Registro Insular de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos de Mallorca y General de las Illes Balears el 11 de noviembre de 2014, con número de registro AVBAL/663, situada en el Camí Salard, 47, del término municipal de Palma.

2. De acuerdo con la normativa de aplicación, SMILE TRIP, SL, con NIF núm. B57876989, como explotadora de la agencia de viajes, antes citada, depositó, el 13 de octubre de 2014, un aval por un importe de 60.000 euros con núm. de registro 2014/ 000675, siendo la entidad avalista AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros, con NIF núm A60917978, para responder de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios relativos a los viajes combinados.

3. En fecha 5 de mayo de 2020, por Resolución de la directora general de Turismo se acuerda cancelar la inscripción de la mencionada agencia de viajes, por no adecuarse a las garantías que establecen los artículos 58 i 59 de la Ley 8/2012, 19 de julio, del Turismo de las Illes Balears de conformidad con la nueva redacción introducida por el artículo 1.5 y 1.6 de la Ley 6/2018, de 22 de junio de actualización de las cantidades de las garantías, así como de la disposición transitoria cuarta y de la disposición final tercera de la Ley 6/2019, de 8 de febrero, de modificación de la Ley 7/2013, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Instalación, Acceso y Ejercicio de Actividades en las Illes Balears.

4. A partir del día 16 de julio de 2020, el Servicio de Inspección y Estrategia Turística ha recibido un total de 51 reclamaciones de viajeros afectados por la no realización de viajes combinados contratados y abonados a la agencia de viajes SMILE TRIP, cuyo importe no ha sido retornado a los viajeros.

5. El día 18 de septiembre de 2020, se realiza la visita de inspección al domicilio de la entidad situada en edificio del Seminario, que permanece cerrado.

6. El día 29 de septiembre de 2020, el Servicio de Inspección envió un correo electrónico a SMILE TRIP para concertar una visita y entregar las reclamaciones, pero no se obtuvo respuesta.

7. Varios viajeros se pusieron en contacto con el Servicio de Inspección para comunicar que el teléfono de la web de la agencia de viajes atiende a los afectados y confirman que la entidad comienza a devolver los importes de los viajes, fijando la fecha tope a final del mes de diciembre de 2020 para abonar todas las devoluciones. Estas personas manifiestan el 23 de octubre de 2020 que recibieron un correo del Sr. Barbecho, como representante de SMILE TRIP, facilitándoles una dirección (Avenida de la República Argentina, 35 b de Sevilla), para que pudieran enviar las reclamaciones a fin de gestionar las devoluciones.

8. En fecha 25 de noviembre de 2020 se requirió al Sr. Barbecho, a la dirección facilitada a los afectados, para que acreditase la representación legal para actuar en nombre de SMILE TRIP. Sin embargo, el 21 de diciembre de 2020, el requerimiento fue devuelto por el Servicio de Correos al ser desconocido su destinatario en el domicilio.

9. El 15 de enero de 2020, el Servicio de Inspección emite un informe en el que concluye que, dado que no ha acreditado que a los afectados por la cancelación de los viajes se les haya abonado el total de los importes abonados y para no demorar más la resolución de los expedientes, remite al Servicio de Ordenación una relación de los viajeros afectados con los datos de contacto, los importes reclamados y los importes justificados, con la finalidad de que, si procede, se pueda ejecutar el aval bancario depositado para cubrir las indemnizaciones derivadas de la no realización de los viajes combinados.



## Fundamentos jurídicos

1. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. 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 cuanto a la regulación de las garantías de los consumidores finales en materia de agencias de viajes, el artículo 164 del mencionado Real Decreto Legislativo prevé:

*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. El artículo 58 de la Ley 8/2012, 19 de julio, del Turismo de las Illes Balears, modificada por la Ley 6/2018, de 22 de junio y por la Ley 6/2019, de 8 de febrero, establece:

*1. Las agencias de viajes domiciliadas en la comunidad autónoma de las Illes Balears deben ser objeto de inscripción en los registros insulares correspondientes y en el Registro General de empresas, actividades y establecimientos turísticos, mediante la declaración responsable de inicio de actividad turística, en la cual tiene que constar la declaración de tener constituida la garantía definida en este artículo, en cumplimiento de las exigencias contenidas en el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, y en otras leyes complementarias, así como en la Directiva 2015/2302, del Parlamento Europeo y del Consejo.*

*Las agencias de viajes establecidas en otra comunidad autónoma o en otro estado de la Unión Europea que quieran abrir un establecimiento en las Illes Balears también serán objeto de inscripción en los registros turísticos previa presentación de la declaración responsable de inicio de actividad turística, en la cual tiene que constar la declaración de tener constituida la garantía que se menciona en el párrafo anterior. En el supuesto de que esta garantía no cumpla lo que se determina para el ámbito de las Illes Balears, se tendrá que complementar hasta conseguir el mismo nivel.*

*Las agencias de viajes establecidas fuera del ámbito de la Unión Europea que quieran abrir un establecimiento en las Illes Balears también tienen que presentar a la administración turística la declaración responsable de inicio de actividad, que también tiene que*





*incluir la declaración de tener constituida la garantía exigida por la normativa de las Illes Balears, en sus términos.*

*2. Son actividades de las agencias de viajes la organización o venta de viajes combinados, tal como se definen en la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados; y en la Directiva 2015/2302, del Parlamento Europeo y del Consejo, que derogará la anterior a partir del 1 de julio de 2018; o tal como puedan ser definidos por la normativa de transposición estatal.*

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

*4. Antes del ejercicio de la actividad, y durante este, es obligatorio mantener vigente por parte de las agencias de viajes la garantía mencionada en el apartado 1 de este artículo, para responder, con carácter general, del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios ante los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los gastos 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 supuesto de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de aquellos, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje.*

*A estos efectos la insolvencia se entenderá producida tan pronto como, a consecuencia de los problemas de liquidez del organizador o del minorista, los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no se tengan que ejecutar, o se tengan que ejecutar solo en parte, o cuando los prestadores de servicios exijan su pago a los viajeros. Producida la insolvencia, la garantía tendrá que estar disponible, pudiendo el viajero acceder fácilmente a la protección garantizada. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán en un plazo no superior a un mes previo requerimiento de la persona viajera.*

*Esta garantía puede revestir tres formas:*

*a) Garantía individual: mediante un seguro, un aval u otra garantía financiera. El importe de esta garantía tiene que ser equivalente, como mínimo, al 5% del volumen de negocio derivado de los ingresos por la organización o venta de viajes combinados a qué llegó la agencia de viajes en el ejercicio anterior, y en cualquier caso el importe no puede ser inferior a 100.000 euros.*

*Esta cobertura tendrá que adaptarse en caso de que aumenten los riesgos, especialmente si se produce un incremento importante de la organización o venta de viajes combinados.*

*Cuando se trate de agencias de viajes de nueva creación, durante el primer año de ejercicio de la actividad, esta garantía tiene que cubrir un importe mínimo de 100.000 euros. A partir del segundo año de ejercicio de la actividad se aplica lo dispuesto en el párrafo anterior.*

*b) Garantía colectiva: las agencias de viajes 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 detallistas individualmente considerados tendrían que 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: el organizador o detallista podrá contratar un seguro para cada viaje combinado.*

*En el momento en que el viajero lleve a cabo el primer pago por anticipado del precio del viaje combinado, el organizador o, si procede, el detallista, le facilitará un certificado que acredite la existencia y plena vigencia de la garantía, el derecho a reclamar directamente a la entidad garante, el nombre de esta y sus datos de contacto, así como el procedimiento y plazo para ejercitar la reclamación.*

*Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia del organizador o minorista, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación.*

*A efectos de este artículo se entenderá por repatriación la vuelta del viajero al lugar de salida o a cualquiera otro lugar acordado por las partes contratantes.*

*En caso de que una agencia de viajes no tenga vigente la garantía mencionada en este artículo, tiene que cesar en su actividad como tal. Si la agencia no ha cesado voluntariamente, la administración podrá decretar el cese mediante expediente administrativo al efecto, durante la tramitación del cual se podrá llevar a cabo una suspensión cautelar de la actividad.*

*Con carácter general, en el supuesto de que las agencias de viajes sean sujetos de un expediente de renuncia, suspensión, cese o baja de su actividad, no podrá ser cancelada la garantía respecto a los viajes ya vendidos por la agencia.*



*En el supuesto de que las agencias de viajes, en sus diferentes modalidades, cesen en su actividad, la garantía quedará afectada durante dos años al cumplimiento de las responsabilidades establecidas por los viajes combinados.*

*Las cuantías determinadas en este punto pueden ser modificadas reglamentariamente.*

*5. Asimismo, las agencias de viajes tienen que afianzar su responsabilidad mediante la suscripción de una póliza de seguro que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad. La póliza de seguro para afianzar el desarrollo normal de la actividad que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad tiene que ser directa o subsidiaria, según si se utilizan medios propios o no en la prestación del servicio. La póliza de seguro tiene que cubrir los tres bloques de responsabilidad siguientes:*

*La responsabilidad civil de la explotación del negocio.*

*La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria.*

*La responsabilidad por daños patrimoniales primarios.*

*Estas coberturas incluyen toda clase de daños corporales, daños materiales y otros perjuicios económicos.*

*La póliza tiene que cubrir siniestros, como mínimo, por valor de 450.000 euros, divididos en 150.000 euros para cada uno de los bloques. La póliza tiene que ir firmada por el tomador del seguro y por la entidad asegurada, acompañada del recibo acreditativo del pago. Las agencias de viajes están obligadas a mantener la vigencia de esta póliza.*

*Las agencias de viajes ya establecidas en otra comunidad autónoma o en otro Estado miembro de la Unión Europea que abran un establecimiento en las Illes Balears tienen que acreditar que tienen constituida una póliza de seguro en los términos descritos y al menos por las cantidades indicadas antes.*

*Las cuantías determinadas en este punto pueden ser modificadas reglamentariamente.*

4. La Circular 1/2016, de la directora general de Turismo para unificar los criterios interpretativos sobre la actual regulación de las garantías de los consumidores finales de viajes combinados en materia de agencias de viajes.

5. El informe jurídico de 23 de octubre de 2020, emitido por el jefe del Servicio de Coordinación Normativa, sobre la posibilidad de ejecutar la garantía de la agencia de viajes SMILE TRIP depositada en el Servicio de Depositaria de la Consejería de Hacienda y Relaciones Exteriores, en el que concluye que el procedimiento a seguir para el resarcimiento de los perjuicios sería el que estaba vinculado a la propia garantía, la cual el legislador ha dispuesto que quiere que continúe vigente para proteger a los consumidores y usuarios. Otra interpretación podría conducir a una falta efectiva de la garantía, y por tanto a un incumplimiento de los objetivos de protección a los consumidores y usuarios derivados de las Directivas Europeas y de la propia normativa de transposición.

#### **Propuesta de resolución**

Propongo a la directora general de Turismo que dicte una resolución en los términos siguientes:

1. Iniciar el procedimiento administrativo de ejecución del aval con núm. de registro 2014/000675, depositado el 13 de octubre de 2014 en el Servicio de Depositaria de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, por la agencia de viajes SMILE TRIP, siendo la entidad avalista AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros, con NIF número A60917978 y domicilio en la calle Monsenyor Palmer, 1 de Palma, para indemnizar a los viajeros afectados por la no realización de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.

2. Publicar esta Resolución en el BOE y en el BOIB.

3. Abrir el plazo de un mes para la presentación de las reclamaciones administrativas ante la Dirección General de Turismo de las personas afectadas por la insolvencia de la agencia de viajes SMILE TRIP, las cuales adjuntarán cualquier documentación que acredite la contratación de los servicios y la no realización de los mismos, tales como la reserva, factura, billete, denuncia presentada ante juzgados o cualquier otro documento acreditativo válido en derecho.

4. Trasladar esta Resolución a la entidad AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros.

5. Comunicar esta Resolución al Servicio de Depositaria.

Palma,

El jefe del Departamento de Ordenación y Planificación Turística

Felix Schmidle Leibold



Conforme con la propuesta. Dicto Resolución.

La directora general de Turismo

Firmado por delegación de competencias

(Resolución del consejero de Modelo Económico, Turismo y Trabajo de 8 de julio de 2019,

BOIB número 97, de 16 de julio)

Palma, 18 de febrero de 2021

**La directora general de Turismo,**  
Rosa Ana Morillo Rodríguez

