

**270**

**La caución como elemento estabilizador  
en el sector de las Agencias de Viajes**

**Máster en Dirección de Entidades  
Aseguradoras y Financieras**



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**270**

**La caución como elemento estabilizador  
en el sector de las Agencias de Viajes**

Estudio realizado por: Matías-Ignacio Pujol Troncoso  
Tutor: José María Mayor Civit

**Tesis del Máster en Dirección de Entidades  
Aseguradoras y Financieras**

Curso 2019/2020

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de



Cuadernos de Dirección Aseguradora es una colección de estudios que comprende las tesis realizadas por los alumnos del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universidad de Barcelona desde su primera edición en el año 2003. La colección de estudios está dirigida y editada por el Dr. José Luis Pérez Torres, profesor titular de la Universidad de Barcelona, y la Dra. Mercedes Ayuso Gutiérrez, catedrática de la misma Universidad.

Esta tesis es propiedad de Matías Ignacio Pujol Troncoso. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

## **Presentación y agradecimientos**

Agradezco a mi tutor José María Mayor Civit sus indicaciones, correcciones y consejos.

A la dirección del máster y a los profesores por sus enseñanzas y aprendizaje.

A los responsables de Catalana Occidente por la oportunidad brindada.

A mi mujer, familia y amigos, por todo.





## Resumen

Este trabajo estudia el seguro de caución y especialmente su aplicación en el ámbito de las agencias de viajes, como organizadores de viajes combinados y/o vinculados, debido a las exigencias de la Directiva Europea 2015/2302 del Parlamento Europeo de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados. El principal objetivo es medir el efecto y consecuencias de su transposición en el Estado Español en el sector de las agencias de viajes como principales organizadores de viajes combinados y/o vinculados, así como la respuesta del sector asegurador como alternativa propuesta por la normativa al problema para la protección de los consumidores y usuarios de viajes combinados/vinculados. Los resultados revelan un camino acertado en la teoría, dado que funciona bien, pero con algunos problemas en la aplicación práctica todavía por resolver.

**Palabras clave:** seguro de caución, garantía, agencia de viajes, incumplimiento e Insolvencia, protección al consumidor, viaje combinado/vinculado.

## Resum

Aquest treball estudia l'assegurança de caució i especialment la seva aplicació en l'àmbit de les agències de viatges, com a organitzadors de viatges combinats i/o vinculats, a causa de les exigències de la Directiva Europea 2015/2302 de Parlament Europeu de 25 de novembre de 2015 relativa als viatges combinats i als serveis de viatge vinculats. El principal objectiu és mesurar l'efecte i conseqüències de la seva transposició a l'Estat Espanyol en el sector de les agències de viatges com a principals organitzadors de viatges combinats i/o vinculats, així com la resposta del sector assegurador com a alternativa proposada per la normativa al problema per a la protecció dels consumidors i usuaris de viatges combinats/vinculats. Els resultats revelen un camí encertat en la teoria, donat que funciona bé, però amb alguns problemes en l'aplicació pràctica encara per resoldre.

**Paraules clau:** assegurança de caució, garantia, agència de viatges, incompliment e Insolvència, protecció al consumidor, viatge combinat / vinculat.

## Summary

This paper undertakes a study of surety insurance and, in particular, the way it is applied to the work of travel agencies, as organizers of package holidays and/or linked travel arrangements, in line with the requirements of the European Directive 2015/2302 of the European Parliament of 25 November 2015. The main objective is to measure the effect and consequences of the transposition of this directive for the Spanish travel agency sector as the main organizers of package holidays and/or linked travel arrangements, and to examine the response of the insurance sector as an alternative proposed under the

regulations to the problem of the protection of consumers of package and linked travel. The results point to the success of the approach in theory, given that it functions well, albeit that some problems regarding its practical application have yet to be resolved.

**Keywords:** Surety insurance, guarantee, travel agencies, default and insolvency, consumer protection, package/linked travel.

# Índice

<b>Índice de figuras.....</b>	<b>9</b>
<b>1. Presentación del problema.....</b>	<b>11</b>
<b>2. El Seguro de caución .....</b>	<b>13</b>
2.1 Concepto y caracteres .....	13
2.1.1 La caución y la fianza .....	13
2.1.2 El seguro de caución .....	13
2.1.3 Peculiaridades: la duración, la prima, derecho de reembolso .....	16
2.1.4 Tipología: clases de garantías.....	19
2.1.5 Garantías de contrato; la condicionalidad, la incondicionalidad, y el primer requerimiento: .....	21
2.1.6 Garantías <i>a primer requerimiento</i> ante la Administración Pública en España: .....	22
2.2 Ventajas del seguro de caución respecto a los avales bancarios .....	27
2.3 Compañías que operan en el sector. Volúmenes de primas.....	28
<b>3. Las Agencias de viajes .....</b>	<b>31</b>
3.1 Evolución histórica .....	31
3.2 Tipología: minoristas, mayoristas, mayoristas-minoristas .....	31
3.2.1 Mayoristas .....	31
3.2.2 Minoristas .....	32
3.2.3 Mayoristas- minoristas.....	32
3.3 Características actuales del sector, y datos macro .....	32
<b>4. Directiva 2015/2302 Relativa a los viajes combinados (VC) y a los servicios de viaje vinculados (VV).....</b>	<b>37</b>
<b>5. Referencia a la legislación protectora de consumidores y usuarios..</b>	<b>41</b>
5.1 Las Garantías .....	41
5.1.1 Efectividad y alcance frente a la insolvencia .....	41
5.1.2 La insolvencia.....	42
5.1.3 “Efectiva” .....	42
5.1.4 La responsabilidad contractual.....	42
5.1.5 Reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa .....	43
<b>6. Normativa aplicable a las Agencias de Viajes en España y por Comunidad Autónoma.....</b>	<b>45</b>
6.1 Constitución de una agencia de viajes.....	45
6.1.1 Cataluña.....	47

6.1.2	Andalucía.....	51
6.1.3	Legislación en el resto Comunidades Autónomas .....	53
<b>7.</b>	<b>El Seguro de caución para las agencias de viajes.....</b>	<b>57</b>
7.1	Regulación Nacional del Seguro de caución .....	57
7.2	El riesgo cubierto.....	57
7.2.1	El riesgo.....	57
7.2.2	Principales diferencias exigidas por las Comunid. Autónomas .....	60
7.3	El siniestro .....	60
7.3.1	Ejecución de la garantía .....	60
7.3.2	Capitales y la incautación .....	62
7.3.3	La repatriación y sus gastos .....	62
7.3.4	El reembolso, la obligatoriedad del mantenimiento de la garantía y la prescripción.....	63
7.4	La suscripción del riesgo y la selección del candidato .....	65
7.4.1	Análisis y requisitos de aceptación .....	65
7.5	Perfección, efectos y duración del contrato de seguro .....	72
7.5.1	Duración y renovación .....	72
7.5.2	Fin del contrato .....	73
7.6	Tasas aplicadas y el cobro de la prima .....	73
7.7	Análisis del riesgo.....	73
7.7.1	El sector turístico .....	73
7.7.2	La actividad de una agencia de viajes Minorista.....	76
7.7.3	Características y problemática financiera del sector minorista y mayorista en España .....	77
<b>8</b>	<b>La respuesta del mercado asegurador español a este seguro.....</b>	<b>85</b>
8.1	Los Mediadores .....	86
<b>9</b>	<b>Revisemos el pasado y miremos al futuro .....</b>	<b>89</b>
9.1	Thomas Cook.....	90
9.1.1	Reino Unido .....	91
9.1.2	Alemania .....	92
9.1.3	Ejemplos de otros países (Francia, Holanda, Bélgica) .....	94
9.1.4	Finlandia, Dinamarca, Noruega y Suecia.....	96
9.1.5	España.....	96
9.2	Afectación COVID 19 en España .....	97
<b>10</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>101</b>
	<b>Bibliografía.....</b>	<b>105</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>113</b>
	<b>Autor: Matías-Ignacio Pujol Troncoso.....</b>	<b>153</b>

## Índice de figuras

Figura 1 Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría del seguro .....	14
Figura 2 Funcionamiento del seguro de caución Fuente: webside de Abarcaseguros .....	14
Figura 3 Evolución volumen de primas de caución en España Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en bases de datos Icea .....	28
Figura 4 Volumen Estimado de Primas Emitidas de Seguro Directo de Caución en España. Fuente: Icea, estimación al 100% del sector para una muestra de 19 entidades con una cuota de mercado de 95,57 %. .....	29
Figura 5 Numero y nombre de compañías que operan en España en Seguros de Caución. Fuente: Datos de Icea anuario 2019 elaborado con los datos aportados al Informe N°1590: Evolución del Mercado Asegurador. Estadística a diciembre 2019. Asociación ICEA. Febrero, 2020. *Nota: (*) No figuran las entidades pertenecientes al Grupo Caser por haber aportado la información como grupo sin desglose por entidades.....	29
Figura 6 Dimensión de los viajes Turísticos realizados por el conjunto de los residentes en España en 2016 Fuente: Elaborado por II Estudio estratégico de las agencias de viaje españolas, de Amadeus España y Acave 2016, a partir de microdatos de la ERT (INE) .....	32
Figura 7 Relevancia de los destinos según motivación del viaje turístico en 2016 Fuente: Elaborado por II Estudio estratégico de las agencias de viaje españolas, de Amadeus España y Acave 2016, a partir de microdatos de la ERT (INE).....	33
Figura 8 Dimensión de los viajes Turísticos realizados por el conjunto de los residentes en España según el medio de contratación de los servicios de viaje Fuente: Elaborado por II Estudio estratégico de las agencias de viaje españolas, de Amadeus España y Acave 2016, a partir de microdatos de la ERT (INE).....	34
Figura 9 Evolución del número de agencias de viajes y operadores turísticos en España (series desde 2008 a 2019) CNAE 791-1 Elaboración propia; Fuente: dirce (INE).....	35
Figura 10 Cadena de valor del Turismo, Fuente: elaboración propia a partir de la Teoría del Turismo en: Avelino A. Vegas Manual de Finanzas para empresas Turísticas.....	74

Figura 11 % de demanda de los productos ofertados por los clientes (viajeros autóctonos) en España a las agencias de viajes en 2016 de más demandado a menos demandado, según la preferencia, en primer, segundo y tercer lugar. Elaborado por II Estudio estratégico de las agencias de viaje españolas, de Amadeus España y Acave 2016.....	78
Figura 12 % de rentabilidad de los productos para las agencias, de más rentable a menos rentable. Elaborado por II Estudio estratégico de las agencias de viaje españolas, de Amadeus España y Acave 2016.....	79
Figura 13 Comisiones facturadas al proveedor y gastos de gestión al cliente, en función del producto por la agencia en 2016. Fuente: II Estudio estratégico de las agencias de viaje españolas, de Amadeus España y Acave 2016. ....	79
Figura 14 Principales Agencias de viajes (código cnae 7911) en cuanto a volumen de negocio en España en el año 2018 Fuente: Datos obtenidos en el Registro Mercantil.....	80
Figura 15 Grafica de las principales Agencias de Viajes en cuanto a volumen de facturación. Fuente datos obtenidos en el Registro Mercantil .....	81
Figura 16 Elaboración propia, fuente: Consulta directamente realizada a las entidades ofertantes a través de correduría Aon.....	85
Figura 17 Volumen de venta en % por canales de distribución (Agentes, corredores y Operadores de Banca seguros) Fuente: ICEA .....	86
Figura 18 Volumen de venta en % por canales de distribución (Agentes, corredores y Operadores de Banca seguros) Fuente: ICEA .....	87
Figura 19 La sede de Thomas Cook en Palma de Mallorca. Fuente : <a href="https://www.ultimahora.es">https://www.ultimahora.es</a> .....	93

# La caución como elemento estabilizador en el sector de las Agencias de Viajes

## 1. Presentación del problema

A nadie se le escapa que actualmente vivimos en un mundo mucho más conectado que hace veinte, treinta, sesenta años y mayor es comparativamente cuanto más recorremos hacia el pasado. Este hecho que podemos percibir como cosa normal modifica los hábitos de las personas y a su vez en consecuencia el comportamiento social.

El turismo ha sido uno de los sectores que más ha evolucionado con el aumento de la conectividad y tanto más cuando más conectividad ha habido.

Los datos apuntan a que la curva de crecimiento del turismo en los últimos setenta años es exponencial. En 2004 la cifra ya era de 763 millones de turistas en todo el mundo y de 1500 millones en 2019, según las estadísticas recogidas en las bases de datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Algo similar sucede en Europa, que es el continente que más turistas emite. 742 millones en 2019 que representan el 51% del total según la OMT.

La Unión Europea es conocedora de este fenómeno mundial que tanto atractivo causa, que es gestionado por la industria del turismo y que a su vez en algunos países llega a representar una importante fuente de ingresos. Tanto es así que equilibran la balanza comercial y a la vez generan valor añadido llegando a ser esta misma industria una parte importante de su PIB. De igual modo que es conocedora de los intereses, las sinergias y las bondades del sector, también es conocedora de los claros oscuros e incertidumbres que ésta genera, siendo este objeto claro de investigación y de desarrollo de medidas para su aminoración en pos del bien común y de acuerdo con sus principios fundamentales.

Uno de los principales riesgos observados ha sido el que concierne a la protección de los viajeros en los servicios de viajes combinados y vinculados dentro de la Unión Europea. Dicha protección se materializa mediante la aplicación de la Directiva 2015/2302, una de las medidas propuestas por ésta es la constitución de una garantía en forma de seguro de caución.

En el presente estudiaremos y analizaremos en qué consiste la protección mediante un seguro de caución y, sobre todo, en qué consiste este seguro dadas las exigencias de la Directiva 2015/2302, y los efectos que produce en el Estado español, en las Comunidades Autónomas y en el negocio de los organizadores de viajes combinados/vinculados dentro del turismo y en los seguros, concretamente en el ramo de caución.

Entre las preguntas que nos podemos hacer, destacarían:

- 1- ¿Qué es un seguro de caución y para qué sirve?



- 2- ¿Cómo es el sector de las agencias de viajes?
- 3- ¿Cuáles son sus retos? ¿Qué es un seguro de caución para una agencia de viajes? ¿Cuál es su función?
- 4- ¿Cuál es la regulación aplicable de las agencias de viajes, y del seguro de caución para las agencias?
- 5- ¿El riesgo desde el punto de vista asegurador? ¿Cuáles son sus características principales?

## 2. El seguro de caución

### 2.1 Concepto y caracteres

#### 2.1.1 La caución y la fianza

La 'caución' en el sentido literal de la palabra significa *prevención, precaución o cautela*. Otras definiciones que encontramos en el diccionario son: *garantía o protección prestada a alguien*.

Jurídicamente hablando, el Diccionario de la Real Academia Española lo define como:

Garantía que presta una persona u otra en su lugar para asegurar el cumplimiento de una obligación actual o eventual.

En sentido parecido, el mismo diccionario define otra figura, la fianza, como:

Cantidad de dinero o bien material que se entrega como garantía del cumplimiento de una obligación.

También definida en el Código civil español Art 1.822:

Por la fianza se obliga uno a pagar o a cumplir por un tercero, en el caso de no hacerlo este.

Desde un punto de vista más técnico, se define la **fianza**(o contrato de fianza o caución) como:

El contrato por el cual una tercera persona distinta del acreedor y del deudor se obliga al cumplimiento de una obligación principal subsidiariamente (cuando el deudor no cumple con la obligación).

##### 2.1.1.1 Elementos característicos

- La accesoriedad de la obligación: la fianza—a pesar de las diferencias, el contrato de seguro de caución para garantías condicionadas— nose concibe sin la existencia de una obligación principal.
- La subsidiaridad: el fiador sólo se obliga para el caso de que el deudor principal no cumpla con su obligación.

Actualmente, son elementos no considerados como esenciales, por existir las garantías incondicionales o abstractas, y prácticamente todas las fianzas ser de carácter solidario con el deudor.

#### 2.1.2 El seguro de caución

El seguro de caución es el seguro que garantiza el resarcimiento de los daños que pueda provocar su incumplimiento al acreedor de una obligación.

### 2.1.2.1 Regulación legal

El art.68 de la Ley 50/1980, del Contrato de Seguro (en adelante LCS) dispone:

Por el seguro de caución el asegurador se obliga, en caso de incumplimiento por el tomador del seguro de sus obligaciones legales o contractuales, a indemnizar al **asegurado a título de resarcimiento o penalidad los daños patrimoniales sufridos**, dentro de los límites establecidos en la ley o en el contrato. Todo pago hecho por el asegurador deberá serle reembolsado por el tomador del seguro.

### 2.1.2.2 Sujetos Intervinientes y relaciones entre ellos

En el seguro de caución intervienen tres partes. La relación entre las cuales se representa en la imagen:



Figura 1 Fuente: Elaboración propia a partir de la teoría del seguro<sup>1</sup>

O bien, también mediante la siguiente Figura 2:

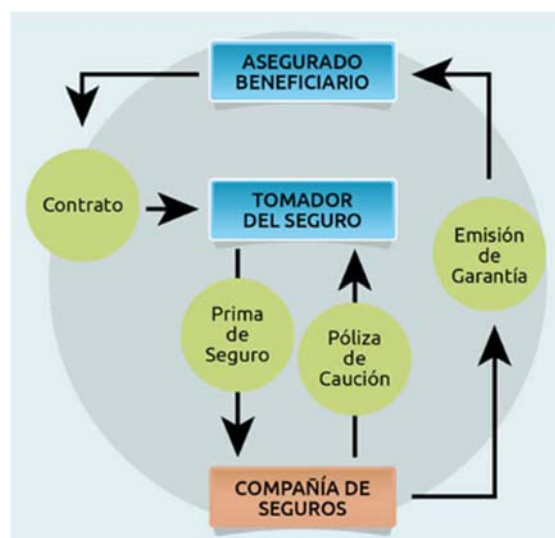


Figura 2 Funcionamiento del seguro de caución Fuente: webside de Abarcaseguros

<sup>1</sup>Mayor Civit, José María, Apuntes Máster Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras 2020, pag:23

Existe un contrato entre el “tomador” del seguro y el “asegurado” (normalmente de obra y servicio o bien de suministro), el beneficiario del servicio solicita al prestador del servicio (contratante) una garantía emitida por un tercero que responda del cumplimiento de sus obligaciones establecidas en el contrato. Un ejemplo sencillo podría ser la exigencia de una garantía en la compraventa de un vehículo con un concesionario determinado, en el caso de no proveer el vehículo el concesionario (cumplimiento del contrato), el asegurado (acreedor/comprador) podría ejecutar la garantía por ese incumplimiento.

Otros ejemplos se pueden observar en el sector de la construcción, por ejemplo, contratos de obra, bien con la administración, bien con particulares. Si una constructora firma un contrato de ejecución de una obra o un contrato de suministro con la Administración, ésta le exigirá un seguro de caución que garantice la correcta ejecución de la obra porque le obligan a ello los arts. 106 a 114 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (véase ANEXO 1).

Hay ocasiones en que la relación entre el “Tomador y el “Asegurado” viene determinado por normativas sectoriales u obligaciones legales.

### **2.1.2.3 La garantía**

- Documento que vincula: “asegurado” o “beneficiario” y “asegurador”, por el que este último (asegurador) garantiza que el tomador (el contratante) cumplirá con sus obligaciones. La entrega del vehículo en las condiciones establecidas, la correcta ejecución de la obra (como se ha indicado en los casos anteriores descritos), o el cumplimiento de las obligaciones contraídas frente a terceros, por posibles reclamaciones ante la Administración.

Dependiendo del lugar y la regulación puede haber nombres diferentes para para este tipo de documentos (garantías), como póliza o certificado individual de seguro. Pero a pesar de estas diferencias, la finalidad y el contenido es el mismo, en el que el asegurador, garantiza el cumplimiento de las obligaciones del tomador y se obliga al pago de lo acordado, en caso de incumplimiento al beneficiario.

### **2.1.2.4 La póliza de Seguro**

- Vincula al “asegurador” y el “tomador”. En este contrato toma especial relevancia la dotación de la capacidad de repetición del garante (derecho de reembolso) por los pagos efectuados en caso de ejecución de la garantía al tomador. El contenido de éstos varía y también existen otras maneras de mencionarlos: contra garantía, acuerdo de indemnización.
- El contrato del que hablamos, “la póliza”, es desconocida por el asegurado/beneficiario, por no tener afección sobre este último.

## 2.1.3 Peculiaridades: La duración, la prima, derecho de reembolso

### 2.1.3.1 La duración

La garantía que se emite por una Compañía de Seguros, por lo general es un contrato accesorio de otro principal (el de cumplimiento), por lo que el sentido común indica que la garantía debería tener la duración del contrato principal. Sin embargo, algunas legislaciones establecen periodos previos predeterminados de durabilidad.

En España, la validez (duración) se fija en diez años<sup>2</sup>. Es posible establecer renovaciones por periodos no superiores a un año, las veces que sea conveniente. Esta norma obliga al tomador a prestar nueva garantía una vez superados los diez años, salvo que se acepte la prórroga de aquélla, es decir, de la garantía.

### 2.1.3.2 La prima

La prima es la contraprestación económica que recibe el asegurador por la emisión de la garantía.

La prima pura, o prima de riesgo, es determinada por la probabilidad media de que ocurra la eventualidad (la incautación de la garantía). Además, se suman todos los costes adicionales: comerciales (red agencial), suscripción y gestión de siniestros (administrativos), de reaseguro y margen de negocio. El resultado es la prima comercial, a la que después se le añaden los impuestos, que resulta la prima total.

Problemas planteados: cuándo el tomador no paga la prima y la garantía ha sido emitida, ¿ésta tiene validez? Generalmente, por la regulación de los contratos de los seguros, se establece que el impago de la prima deja sin cobertura al asegurado<sup>3</sup>.

La cuestión es: ¿qué regulación, en este sentido, debe de regir una póliza de seguro de caución? ¿Puede rechazar una compañía de seguros el siniestro por el impago de una prima? Si se trata de una garantía prestada ante la Administración Pública o se trata de garantías que cubre los denominados “anticipos de viviendas”, el asegurador NO puede rechazar el siniestro según lo dispuesto en la Disposición Adicional Decimotercera de la LOSSEAR<sup>4</sup> letra b:

---

<sup>2</sup> Artículo 22.1 LCS 50/80: *La duración del contrato será determinada en la póliza, la cual no podrá fijar un plazo superior a diez años. Sin embargo, podrá establecerse que se prorrogue una o más veces por un período no superior a un año cada vez.*

<sup>3</sup> Art 15 LCS 80/50: *Si por culpa del tomador la primera prima no ha sido pagada, o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, el asegurador tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza. Salvo pacto en contrario, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, el asegurador quedará liberado de su obligación.*

*En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.*

*Si el contrato no hubiere sido resuelto o extinguido conforme a los párrafos anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el tomador pagó su prima.*

<sup>4</sup> Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

La falta de pago de la prima sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida ni éste liberado de su obligación en el caso de que se produzca el siniestro consistente en el concurso de las circunstancias en virtud de las cuales deba hacer efectiva la garantía.

O bien tal y como indica el Real Decreto 161/1997, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la Caja General de Depósitos, en su Capítulo IV Garantía mediante seguro de caución, Art. 21, apartado 2 letra b, 2º:

Que la falta de pago de la prima no dará derecho a la aseguradora a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura de la aseguradora suspendida, ni ésta liberada de su obligación caso de que se produzca el siniestro consistente en las circunstancias en virtud de las cuales deba hacer efectiva la garantía.

El ANEXO 2y ANEXO 3 recoge la Disposición Adicional Decimotercera de la LOSSEAR y el Art. 21 Real Decreto 161/1997, de 7 de febrero al completo respectivamente.

Para los denominados “anticipos de viviendas”, la LOSSEAR, en su Disposición Final Tercera, modifica la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación y concretamente la Disposición Adicional Primera<sup>5</sup>, en su nº2<sup>6</sup>, apartado e. (véase disposición Final Tercera en ANEXO 3) se afirma:

El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro. La falta de pago de la prima por el promotor no será, en ningún caso, excepción oponible.

Si se trata de otro tipo de garantías, hay quien opina no creer conveniente que el sector pueda funcionar de la manera planteada, por quedar en duda la función de la garantía por el condicionante del impago de la prima por el tomador, considerando que queda en riesgo el propio ramo de caución.

En opinión de quien realiza el presente estudio, se debe estudiar la casuística y las circunstancias.

Si bien es cierto que, si no se paga la prima de un seguro, se aplica el Art.15 de la LCS, el asegurado podría exigir la demostración del pago de la prima y vigencia de esa póliza, mediante un certificado emitido por la entidad aseguradora, antes de realizar cualquier tipo de acuerdo, contrato, negocio con el tomador, al menos en el periodo en que dure ese acuerdo o, al menos, cuando se formula ese acuerdo, dentro de los límites establecidos por la póliza en cuanto a durabilidad y periodo de cobertura.

---

<sup>5</sup> Disposición adicional primera. Percepción de cantidades a cuenta del precio durante la construcción.

<sup>6</sup> Requisitos de las garantías

### 2.1.3.3 La prescripción del seguro de caución

El seguro de caución en la Unión Europea forma parte del grupo de seguros denominados de “grandes riesgos”<sup>7</sup> en los cuales es de especial importancia la libertad de pacto, por lo que la legislación en vigor entra en juego cuando estos pactos no existen.

Durante largo tiempo, ha habido discusión en cuanto a la naturaleza jurídica de la fianza y el seguro de caución a pesar de ello la jurisprudencia anterior a 1995 antes de la reforma legal<sup>8</sup> sostenía que

el seguro de caución y el contrato de fianza son diferentes en cuanto a naturaleza jurídica, contenido y efectos, a pesar de mantener analogías

Actualmente las fianzas bancarias tienen un tiempo de prescripción de cinco años de las acciones personales establecido en el artículo 1.964 del código Civil<sup>9</sup>, pero en la LCS, art 23<sup>10</sup> se establece *que el plazo de prescripción de las acciones que derivan de un seguro de caución es de dos años desde que la acción pudo ser ejercitada*. La conclusión es que se ve reducido el plazo de prescripción cuando se emite garantía a través de una compañía de seguros de caución.

En general, en estos casos quien tiene que estar atento en agilizar la reclamación es el asegurado, en definitiva, a quien se le reduce el plazo de prescripción.

Desde el punto de vista del tomador, la validez de la fianza bancaria y la garantía de un seguro de caución es la misma, por lo que la prescripción de las acciones sobre ésta inicialmente no es decisiva.

Los plazos de prescripción podrían ser mayores en tanto y en cuanto la garantía estén supeditados a leyes de rango superior, que fijen plazos de prescripción superiores para otras obligaciones, como podrían ser el caso de obligaciones fiscales.

Con relación a la extinción de la garantía, se barajan los conceptos jurídicos de la novación, extintiva y modificativa. Es decir, ¿cuándo se extingue una garantía? Cuestión que ha dado pie a opiniones diversas de diferentes autores, que no competen a este proyecto.

---

<sup>7</sup>Art. 11 letra b) Ley 20/2015, de 14 de Julio, de ordenación supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (LOSSEAR)

<sup>8</sup>Ley 30/1995 de 08 de noviembre de ordenación supervisión de los seguros privados, en su Disposición adicional segunda seguro de caución a favor de las administraciones públicas.

<sup>9</sup> Modificada por la disposición final 1 de la Ley 42/2015, de 5 de octubre, hasta entonces eran 15 años.

<sup>10</sup>LCS, art. 23: *Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.*

#### 2.1.3.4 *El derecho de reembolso*

El art. 68, de la LCS concede al asegurador una acción de **reembolso**, que **no es una acción de subrogación en los derechos del asegurado que con carácter general se reconoce por el art. 43 LCS en todos los seguros de daños.**

El reembolso tiene su origen en el contrato de seguro de caución suscrito entre promotor (tomador) y aseguradora, al margen del régimen legal aplicable al contrato, que no convierte las obligaciones derivadas del mismo en obligaciones cuya fuente es la ley<sup>11</sup>.

#### 2.1.4 **Tipología: clases de garantías**

##### 2.1.4.1 *Garantía Legal o Judicial*

En atención al origen de la obligación garantizada, se distinguen en legal o judicial cuando la ley impone la obligación de prestar la garantía o bien es una decisión judicial.

La mayoría son obligaciones contraídas con la Administración Pública y organismos oficiales, ya sea el resultado de contratos establecidos con la misma, o bien actividades realizadas por el deudor de las cuales se derivan obligaciones, por ejemplo, de carácter tributario.

Algunos ejemplos:

- Obligaciones de pagos de impuestos generados por las actividades de importación o exportación.
- Fabricación de bebidas alcohólicas
- Aplazamientos de pagos: Seguridad Social, Iva IRPF... (se consideran de alto riesgo para las aseguradoras).
- Concesiones administrativas: loterías, bingos...
- Ayudas o subvenciones agrícolas (política agraria comunitaria).
- Desempeño de actividades profesionales: agencias de viajes, recaudadores de arbitrios, depositarios de ayuntamientos, depositarios de fondos de la administración provincial y local, agentes de seguros: agentes de la propiedad inmobiliaria, concesionarios de gas, sociedades y agencias de valores.

---

<sup>11</sup> AP Madrid, Sec. 28.ª, 3-10-2014

Sentencia CIVIL Nº 280/2017, Audiencia Provincial de Madrid, Sección 28, Rec 423/2015 de 23 de junio de 2017

Sentencia CIVIL Nº 143/2019, Juzgados de lo Mercantil - Burgos, Sección 1, Rec 2000371/2014 de 31 de Julio de 2019



### 2.1.4.2 *Garantía; De contrato, De pago y Financieras*

Pero, desde un punto de vista de la suscripción del seguro, encontramos tres grandes bloques<sup>12</sup>:

- De contrato (o contractuales)
- De pago
- Financieras

#### De contrato

Son un tipo de garantía bastante común, y se demuestra en el tiempo que tienen buenos resultados. Se trata de fianzas en garantía de **obligación de hacer o de cumplimiento**. Un ejemplo son las que se exigen las Administraciones Públicas en los contratos de obra, suministro o servicio, que realizan con empresas privadas.

#### De pago

Se asegura justamente que el pago se realice. Es interesante este tipo de seguro, cuando pueda existir alguna ley que obligue a todo un sector a su contratación.

Un ejemplo clásico en el mercado español son las precintas alcohólicas que se exigen a todo el sector.

Pese a lo comentado, el hecho de asegurar un pago genera reticencias para su suscripción en el sector asegurador.

#### Financieras

Por garantía financiera<sup>13</sup> se entiende cualquier fianza, garantía indemnización o seguro, que cubra las obligaciones financieras asociadas a cualquier tipo de préstamo, préstamo personal o línea de crédito, emitida por una entidad bancaria o de crédito, una institución financiera o un financiador o emitida o ejecutada a favor de cualquier persona natural o jurídica para el pago o reembolso de dinero prestado o de cualquier transacción o disposición contractual, cuyo principal objeto sea conseguir financiación o garantizar cantidades debidas por dinero prestado"; garantías para devolver las deudas a entidades financieras.

Este último tipo de riesgo no agrada mucho al sector asegurador, siendo las entidades bancarias o financieras las que dudan de la solvencia de sus clientes, solicitan contragarantía a otra entidad, por lo que no se suele suscribir.

---

<sup>12</sup>Hoyos de Elizalde OC , pág. 95

<sup>13</sup> Definición según ICISA (International Insurance & Surety Association) y APF (Asociación panamericana de finanzas).

### 2.1.5 Garantías de contrato; La condicionalidad, la incondicionalidad, y el primer requerimiento:

En este tipo de garantía adquiere especial relieve el texto de la garantía, por la que se establecen las condiciones para su incautación.

En este sentido se concluye que las garantías de contrato, **de obligación de hacer o de cumplimiento** pueden subdividirse en dos grandes grupos: condicionales e incondicionales.

#### 2.1.5.1 Condicionales

En esta situación, la garantía es estrictamente un contrato accesorio de otro principal (el de cumplimiento, que vincula al tomador y el asegurado) por lo que la **condición** es claramente la no acción del compromiso adquirido por el tomador (incumplimiento) establecidas en el contrato principal.

Dada la dificultad de demostrar dichos incumplimientos (en ocasiones incluso el tomador puede negar la ocurrencia de éste), con frecuencia este tipo de garantías terminan por la vía de resolución judicial.

#### 2.1.5.2 Incondicionales o abstractas

También llamadas en algunos sectores profesionales a *primera demanda* o bien a *primer requerimiento*.

Mediante éstas, se demuestra la independencia, en la incautación, del cumplimiento del contrato que garantiza. Así no es necesario demostrar que el contrato principal accesorio, ha sido incumplido y, consecuentemente, la exigencia del pago tiene lugar tan pronto como sea requerida la incautación (*primera demanda/primer requerimiento*). El riesgo que implican este tipo de garantías es muy elevado y es comparable a la emisión de un título al portador; un cheque o bien una letra de cambio y, en consecuencia, la mayoría de las compañías son reticentes a su suscripción y emisión.

#### 2.1.5.3 Discusión, condicionales a primer requerimiento

La lógica discusión se genera en las garantías condicionales en las que es clara la condición que debe cumplirse para su incautación, pero que a su vez se exige que sea a *primer requerimiento*.

Para ello puede ser de ayuda, poder diferenciar que, en estas circunstancias, sigue siendo indispensable que se cumpla la condición **de incumplimiento del contrato principal** por el tomador, en los términos y condiciones en que se emitió la garantía frente al asegurado para proceder a su incautación, pero a su vez, cuando el incumplimiento ha sido demostrado (mediante certificado de incumplimiento, o resolución judicial), lo normal será que se haga efectivo. ¿Cuándo? *Al primer requerimiento*.

Este planteamiento da la posibilidad de poder defender la fianza que garantiza ese cumplimiento para la garantía condicionada, la carga de la prueba recae

sobre el asegurado/beneficiario, si no se demuestra la existencia del incumplimiento, poder alegar.

En muchas ocasiones, pese a estas circunstancias, se aplica el principio conocido *solvo et repeto* 'paga y después reclama', cuando se cree que no ha tenido lugar la incautación por la inexistencia de dicho incumplimiento, o por no ser el contrato incumplido por el tomador, el contrato principal garantizado por el que se emitió la garantía. En esos casos, se reclama al asegurado la devolución del importe.

### **2.1.6 Garantías a primer requerimiento ante la Administración Pública en España:**

Hay discusiones en considerar este tipo de garantías, en cuanto a los dos tipos de modalidades (condicionadas, con cláusula, a primer requerimiento, o bien incondicionadas o directamente a primera demanda o a primer requerimiento), con base en su jurisprudencia; se aportan argumentos suficientes en los dos sentidos.

Lo cierto es que los certificados mencionados insertan una condición legal para que la misma pueda ser incautada, en las que tendrán que cumplirse unas condiciones exigidas por la administración, y que, en principio, en un Estado de Derecho la Administración ni debe ni puede saltarse.

Se desprende del Art 9 y 103 de la CE y el Art.3 de la vigente Ley 40/2015 del 1 de octubre<sup>14</sup>, en que queda claro que la actuación administrativa tiene que

---

<sup>14</sup> (Art 9 y 103 CE): Art.9 CE: 1. Los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.

2. Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

3. La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.

Art.103 CE: 1. La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

2. Los órganos de la Administración del Estado son creados, regidos y coordinados de acuerdo con la ley.

3. La ley regulará el estatuto de los funcionarios públicos, el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, las peculiaridades del ejercicio de su derecho a sindicación, el sistema de incompatibilidades y las garantías para la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones

Art. 3 Ley 40/2015 de 01 de octubre: Principios generales. 1. Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho. Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios: a) Servicio efectivo a los ciudadanos. b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos. c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa. d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión. e) Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional. f) Responsabilidad por la gestión pública. g) Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas. h) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados. i) Economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales. j) Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos. k) Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.

2. Las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizarán la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados.

estar presidida por un sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, que sirva con objetividad los intereses generales de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia y servicio a los ciudadanos.

### **2.1.6.1 Ejemplo de certificado ante la administración en España**

Podemos encontrar textos a tenor de lo indicado en la Disposición Adicional Decimotercera de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras

La entidad ... .. (en adelante, asegurador), con domicilio en ... .. y C.I.F.: ... .., debidamente representado por: D./Dña.: ... .. con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastateo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento,

#### **A S E G U R A**

A: ... .. en concepto de tomador del seguro, ante ... .. , en adelante asegurado, hasta el importe de euros ... .. , en los términos y condiciones establecidos en virtud de lo dispuesto por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, normativa de desarrollo y pliego de cláusulas administrativas particulares por la que se rige el contrato: "xxx xxxxxx.", en concepto de garantía definitiva, para responder de las obligaciones, penalidades y demás gastos que se puedan derivar conforme a las normas y demás condiciones administrativas precitadas frente al asegurado.

El asegurador declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el art. 57.1 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

**La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.**

**El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.**

**El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de la Caja General de Depósitos de ... .. (Asegurado) con sujeción a los términos previstos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del**

---

3. Bajo la dirección del Gobierno de la Nación, de los órganos de gobierno de las Comunidades Autónomas y de los correspondientes de las Entidades Locales, la actuación de la Administración Pública respectiva se desarrolla para alcanzar los objetivos que establecen las leyes y el resto del ordenamiento jurídico.

4. Cada una de las Administraciones Públicas del artículo 2 actúa para el cumplimiento de sus fines con personalidad jurídica única.

**Sector Público, en sus normas de desarrollo y en la normativareguladora de la Caja General de Depósitos.**

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que (... Asegurado ...), o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice expresamente su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y legislación complementaria.

Antefirma.

En Madrid a ... de ... de 2020.

Un ejemplo es el certificado se obligaba a presentar ante la administración para la constitución de una agencia de viajes en Madrid<sup>15</sup> actualmente ya no necesario debido a la modificación del Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes de la Comunidad de Madrid por el Decreto 151/2018, de 16 de octubre.

Certificado  
número.....(1)....., en  
adelante asegurador, con domicilio (aefectos de notificaciones y  
requerimientos) en .....  
calle....., y CIF.....  
debidamente representado por D. (2) .....,  
con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta  
de la verificación de la representación de la parte inferior de este  
documento

**ASEGURA**

A (3)....., con NIF/CIF  
....., en concepto de tomador del seguro, ante  
(4)....., en adelante asegurado, hasta el  
importe de 5)....., (en cifra)....Euros,  
en los términos y condiciones establecidos en el art. 14 del Decreto  
99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las  
actividades propias de las Agencias de Viajes de la Comunidad de  
Madrid, en concepto de garantía para responder de las  
obligaciones.....(6).

**La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida, ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.**

**El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.**

<sup>15</sup>[https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/economia/agencias\\_de\\_viajes-caucion.pdf](https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/economia/agencias_de_viajes-caucion.pdf)

**El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de la Comunidad de Madrid.**

El presente seguro estará en vigor hasta que (7) ....., o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación o devolución.

En .....  
a.....de.....de.....

Firma:Asegurador

Se observa en ambos certificados que recogen los textos mencionados anteriormente en el apartado 2.1.3.2 La Prima, tanto de la Disposición Adicional Decimotercera de la LOSSEAR letra b, como de Real Decreto 161/1997, de 7 de febrero en su Art. 21 apartado 2 letra b, 2º.

Sin embargo, el art. 26 (ejecución de la garantía) de la orden 7 de enero de 2000, por la que se desarrolla el Real Decreto 161/1997, de 7 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de la Caja Gral. de depósitos **regula los requerimientos y plazos para la incautación de la garantía**, así como la posibilidad de presentar alegaciones por el interesado, considerando al garante también como tal<sup>16</sup>.

El art. 73.1 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre <sup>17</sup> en similar sentido concede un plazo de diez días hábiles, como trámite de audiencia, para alegar y presentar

---

<sup>16</sup> Art. 26 RD 161/1997, de febrero: Ejecución de la garantía.

1. La incautación total o parcial de la garantía por parte de la Caja requerirá solicitud del órgano administrativo, organismo autónomo o ente público a cuya disposición se constituyó, en la que se acreditará: a) Que no se ha producido la suspensión de la ejecutividad del acto declarativo del incumplimiento por parte del obligado si éste se ha recurrido, o que el acto es firme en el caso de que la obligación garantizada consista en el pago de una sanción administrativa, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 111 y 138.3, respectivamente, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. b) La cuantía de la garantía a incautar, y c) La notificación previa al interesado de la intención de formular la solicitud de incautación, a efectos de audiencia.

2. La solicitud de incautación deberá presentarse en el plazo de treinta días desde la fecha en la que se declare el incumplimiento, a efectos de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro.

3. La Caja requerirá a la entidad aseguradora el pago de la cantidad solicitada por el órgano administrativo, organismo autónomo o ente público que acordó la incautación. En el requerimiento de pago se indicará: a) La forma en la que ha de realizarse el ingreso, y b) El plazo para realizarlo, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 1684/1990, de 20 de diciembre.

4. La Caja procederá de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 9 con el efectivo resultante del pago.

5. El impago por la entidad aseguradora de la cantidad garantizada dentro de los plazos señalados en el artículo 20 del Reglamento General de Recaudación determinará el cobro mediante el procedimiento de apremio contra dicha entidad, de conformidad con lo dispuesto en el libro III de dicha norma. A estos efectos, la certificación de descubierto acreditativa del crédito del órgano administrativo, organismo autónomo o ente público será expedida por la Intervención Delegada en la Dirección General del Tesoro y Política Financiera. En las sucursales de la Caja, la certificación de descubierto será expedida por la Intervención en la correspondiente Delegación de Economía y Hacienda.

6. El Director general del Tesoro y Política Financiera conocerá únicamente, en vía de recurso, de aquellas cuestiones relativas a las actuaciones de la Caja en el procedimiento de incautación.

<sup>17</sup> Art. 73.1 Ley 39/2015 de 1 de octubre: Cumplimiento de trámites.

1. Los trámites que deban ser cumplimentados por los interesados deberán realizarse en el plazo de diez días a partir del siguiente al de la notificación del correspondiente acto, salvo en el caso de que en la norma correspondiente se fije plazo distinto.

documentos y justificaciones que se estimen pertinentes, una vez notificada la incautación, antes de que se dicte resolución.

En el caso de la incautación, el **no** seguir el procedimiento concreto que resulta de aplicación, en este caso, determinaría la sanción de su **nulidad** de pleno derecho, según lo establecido en el art. 47.1 a) y e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas<sup>18</sup>.

Se puede concluir que la exigencia de seguir un procedimiento concreto, como el observado anteriormente (Art. 26 Real Decreto 161/1997, de 7 de febrero), determinaría la validez de los actos (o el acto) en el mismo emitidos. El procedimiento, establecerá también la manera en que se fijará el presupuesto del hecho ocurrido simultáneamente, la participación de los órganos administrativos (instructores, técnicos calificadores, resolutores) y la necesidad de adoptar formas de actuación concretas (ej.: conferir trámite de audiencia previa a dictar resolución).

Por otro lado, también asegura que los trámites sigan un orden determinado hasta llegar a la resolución final, ordenando una pluralidad de operaciones, que se expresan en actos jurídicos diversos, tanto de puro trámite o instrumentales como resolutorios. El procedimiento es, en conjunto, el recorrido necesario para la producción válida del acto administrativo y, por tanto, indispensable para que sea válido.

Lo anteriormente mencionado puede ser suficiente para entenderla **seguridad** que pueden ofrecer este tipo de **garantías** con respecto a su finalidad última, *garantizar el cumplimiento del contrato en los términos y condiciones establecidos* en un Estado de Derecho, por lo que, de lo contrario, podríamos estar hablando de un atropello jurídico, o bien, una vulneración de los derechos fundamentales<sup>19</sup> y, a la vez, de las garantías y derechos debidos que como interesado se deberían reconocer, en este caso, **al garante**, en un procedimiento administrativo, Art. 13 y 53 Ley 39/2015<sup>20</sup>.

---

<sup>18</sup> Artículo 47. Nulidad de pleno derecho.

1. Los actos de las Administraciones Públicas son nulos de pleno derecho en los casos siguientes: a) Los que lesionen los derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional. e) Los dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido.

<sup>19</sup> Art. 24 CE

1. Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.

2. Asimismo, todos tienen derecho al Juez ordinario predeterminado por la ley, a la defensa y a la asistencia de letrado, a ser informados de la acusación formulada contra ellos, a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa, a no declarar contra sí mismos, a no confesarse culpables y a la presunción de inocencia.

La ley regulará los casos en que, por razón de parentesco o de secreto profesional, no se estará obligado a declarar sobre hechos presuntamente delictivos.

<sup>20</sup> Ley 39/2015 de 1 de octubre Art. 13. capítulo I

Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

Art. 53. Capítulo IV: De las garantías de las libertades y derechos fundamentales

Por lo tanto, se puede entender que además de una condición, sea preciso el correcto seguimiento de un procedimiento para su incautación.

La casuística en este sentido es diversa, pero a pesar de ello, se trata de un tipo de garantía más aceptada en el sector asegurador, pese a la existencia de la cláusula *a primer requerimiento*.

De las garantías también habla la Ley 9/2017 de 8 de noviembre Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en su Título IV: Garantías exigibles en la contratación del sector público, Capítulo I: Garantía exigibles en los contratos celebrados con las administraciones públicas y Capítulo II: Garantías exigibles en otros contratos del sector público, que se enumeran desde el art106 hasta el Art. 114.

Entre otras, diferencia dos tipos de garantía, las provisionales y definitivas, indicando cuándo se requiere cada una, y tipos de garantías admitidas entre las que se encuentra el seguro de caución. (Véase ANEXO 1)

Es interesante destacar lo mencionado mediante el Art. 112. Régimen de garantías prestadas por terceros, Sección 3ª Garantías prestadas por terceros y preferencia en la ejecución de garantías, y de especial lo mencionado en el apartado dos:

2. El avalista o asegurador será considerado parte interesada en los procedimientos que afecten a la garantía prestada, en los términos previstos en la legislación vigente en materia de procedimiento administrativo común.

## **2.2 Ventajas del seguro de caución respecto a los avales bancarios**

La ley permite otros instrumentos de garantía a parte de los seguros de caución. Otra opción para contratarlos es el del aval bancario con la misma validez que estos últimos.

Las grandes diferencias entre un aval bancario y un seguro de caución se establecen en el precio y en el servicio que las compañías de seguros ofrecen.

Las pólizas de las aseguradoras no suelen ser encargadas para su intervención a un fedatario público, y ello reduce costes.

Los seguros de caución no obligan a los clientes a consumir crédito con la banca (en la banca forma parte del pasivo).

En el caso del seguro de caución, el cliente, después de la aceptación del riesgo por parte de la aseguradora, únicamente debe preocuparse por pagar la prima correspondiente, establecida en función de la tasa aplicada. Mientras que, en los avales bancarios emitidos por las entidades, pueden contener gastos asociados de apertura, de estudio e incluso de cancelación.



En algunas ocasiones, la banca puede exigir garantías adicionales como inmovilizaciones en la cuenta corriente del cliente, hecho que no ocurre con un seguro de caución.

### 2.3 Compañías que operan en el sector. Volúmenes de primas

En este ramo el volumen de primas gestionado no es muy elevado.

Según datos recogidos en ICEA<sup>21</sup> en 2019 el volumen de primas del ramo de caución en España es de 121.904.617 €

En la Figura 3 se observa la evolución del ramo a lo largo de los últimos años (2004 -2019).

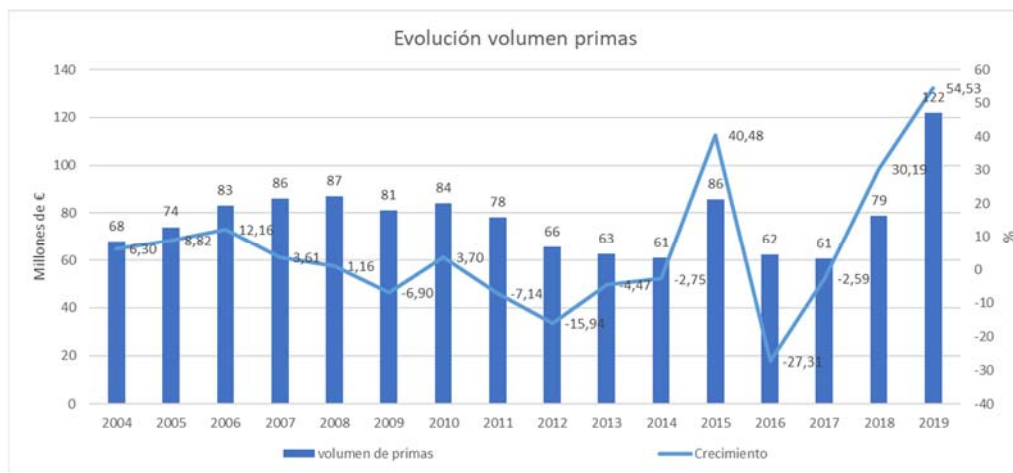


Figura 3 Evolución volumen de primas de caución en España Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en bases de datos Icea

Los estudios realizados por ICEA resaltan la importancia de los seguros de caución destinados a la construcción en el total de primas computadas.

De ahí el motivo por el que en los años posteriores a la crisis financiera de 2008 se observe una bajada pronunciada en el volumen de primas especialmente a partir de 2012 cuando se empiezan a notar los efectos.

Según estudios elaborados por Mapfre<sup>22</sup>, el motivo por el que las primas totales han aumentado en el último ejercicio 2019, se debe al auge de los proyectos de energías renovables en los últimos años (España es de los países que más ha invertido), que precisan de un volumen importante para su desarrollo. Por otro lado, ha aumentado el número de operadores, un 41 % en siete años, en el mercado quienes contribuyen al crecimiento, y que ya hoy han superado con creces los niveles pre-crisis.

Actualmente, siguen estando compañías que llevan ya años participando en el ramo, como pueden ser, Asefa, Crédito y Caución, Mapfre, Cesce, Millenium, Generali SG, Zurich Insurance, Fidelidade, Aig Europe, Axa SG. Así como la aparición de otros como Mussat, Seguros Bilbao, Solunion Seguros, Allianz,

<sup>21</sup> Investigación cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones

<sup>22</sup> Fundación Mapfre, el Mercado español de Seguros en 2019, pág. 55

Aserta Aseguradora y Abarca, operando algunas de ellas en libre prestación de servicios.

Según datos recogidos de ICEA, el volumen de primas de caución ha representado un 0.24 % de media sobre el total de no vida. En la Figura4, se observa la relación en 2018 y 2019 que es del 0.23 y 0.33 respectivamente.

	Volumen Estimado de Primas Emitidas de Seguro Directo (Euros)		Crecimiento (%)
	Enero a Diciembre 2018	Enero a Diciembre 2019	
<b>Total Seguro Directo</b>	<b>64.424.470.934</b>	<b>64.155.743.468</b>	<b>-0,42%</b>
No Vida	35.429.701.368	36.632.310.736	3,39%
<b>Total Resto No Vida</b>	<b>8.541.645.995</b>	<b>8.881.492.363</b>	<b>3,98%</b>
Caución	84.124.536	121.904.617	44,91%

Figura4 Volumen Estimado de Primas Emitidas de Seguro Directo de Caución en España. Fuente: Icea, estimación al 100% del sector para una muestra de 19 entidades con una cuota de mercado de 95,57 %.

Las 17 aseguradoras de la Figura 5 representan el 89,3 % del negocio en 2019. El restante 10.7 % (alrededor de 13 M de €) lo representan aseguradoras que o bien, tal como indica el índice, han presentado los datos en un formato no adecuado (Grupo Caser), o bien no han presentado los datos en la base de datos ICEA como tales.

Nº	Entidad (*)	Primas emitidas seguro directo (Euros)	Crecimiento	Cuota de Mercado
1	ASEGURADORA ASERTA	19.950.146,97	368,31%	16,37%
2	MIC MILLENNIUM	17.037.425,99	21,44%	13,98%
3	AXA SEGUROS GENERALES	15.570.690,28	18,11%	12,77%
4	ABARCA COMPANHIA DE SEGUROS	13.134.907,39	87,06%	10,77%
5	A. CREDITO Y CAUCION	12.185.254,86	21,40%	10,00%
6	CESCE	6.185.568,55	16,73%	5,07%
7	ZURICH INSURANCE	5.997.423,02	86,80%	4,92%
8	ASEFA	5.130.608,38	38,22%	4,21%
9	SOLUNION SEGUROS	3.800.282,74	1366,54%	3,12%
10	CHUBB EUROPEAN	3.010.941,00	-2,31%	2,47%
11	GENERALI SEGUROS	2.546.339,40	3,89%	2,09%
12	MAPFRE ESPAÑA	2.007.979,18	-67,64%	1,65%
13	SEGUROS BILBAO	1.271.123,65	148,50%	1,04%
14	MUSAAT	798.543,47	36,36%	0,66%
15	ALLIANZ	145.362,98	-3,99%	0,12%
16	FIDELIDADE	108.296,54	0,00%	0,09%
17	AIG EUROPE	15.516,84	14,22%	0,01%

Figura 5 Número y nombre de compañías que operan en España en Seguros de Caución. Fuente: Datos de ICEA anuario 2019 elaborado con los datos aportados al Informe Nº1590: Evolución del Mercado Asegurador. Estadística a diciembre 2019. Asociación ICEA. Febrero, 2020. \*Nota: (\*) No figuran las entidades pertenecientes al Grupo Caser por haber aportado la información como grupo sin desglose por entidades.

Tal y como indica el anuario de ICEA 2019, se observa una fuerte presencia de compañías extranjeras, que en no pocas ocasiones son gestionadas como agencias de suscripción de riesgos<sup>23</sup>.

Para el caso que nos ocupa, en el ramo de caución para agencias de viajes, no es sencillo saber con exactitud el volumen total de primas, por la problemática comentada anteriormente, en que no todas las compañías informan de la producción, además de no estar claro el tanto por ciento de las cifras dedicadas a este producto por compañía, cierto es se trata de un volumen de negocio muy pequeño relativo al ramo de caución y evidentemente, suele ser minoritario también para el volumen de negocio de una compañía generalista, de todos modos se puede realizar una aproximación basándonos en las exigencias de la administración (5% facturación y mínimo 100.000 €) , el volumen de negocio medio de las agencias (entre 2 y 5 M €), y las tasas medias aplicadas (entre el 0.4 y el 1), estaríamos hablando de entre 6 y 9 M € de negocio total.

---

<sup>23</sup>Sistema consistente en la delegación de poderes, para la suscripción de riesgos, a veces más amplios y otras no tanto.

## 3. Las Agencias de viajes

### 3.1 Evolución histórica

Según la literatura popular, Thomas Cook es reconocido como el primer agente de viajes profesional dedicado a tiempo completo a esta actividad. La organización del viaje reunía las características de lo que hoy conocemos como un "tour".

Se considera el *Handbook of the trip* como el primer itinerario de viajes descriptivo para clientes.

En 1855 Thomas Cook amplía su negocio, realizando los primeros viajes de grupo de Gran Bretaña a Holanda, Bélgica, Alemania y Francia.

La industria evoluciona y aparecen nuevos sistemas y agentes, en 1867, se crea el cupón de hotel, hoy conocido como "voucher".

En 1872 la compañía de Cook realiza la primera vuelta al mundo en un viaje turístico con un grupo de 9 personas con una duración de 222 días.

En 1899 Carlos Walsen Wagonlit Travel se integra con Thomas Cook, se convierte en compañía líder a nivel mundial.

Alrededor de 1920 empieza a desarrollarse la actividad de las agencias de viajes en muchos países. En 1928 se inicia la actividad mayorista en EE. UU.

En 1930 Aparece en España la primera agencia de viajes. AgV - Viajes Marsans, seguida de Viajes internacional Expreso y ya más tarde en los 40 Viajes Meliá.

En 1977 aparece la primera Unión Empresarial de agencias de viajes en España (Unav) y la Federación Empresarial de asociaciones Territoriales de Agencias de viajes españolas, tras la aparición de la Ley 19/1977 del 01 de abril y el Real decreto 873/1977 del 22 de abril.

### 3.2 Tipología: Minoristas, Mayoristas, Mayoristas-minoristas

Las diferentes normativas a lo largo de los años han definido y redefinido en varias ocasiones el concepto de agencias de viajes y su tipología, quedando a grandes rasgos su clasificación de la siguiente forma: Minoristas, Mayoristas, Mayoristas-minoristas

#### 3.2.1 Mayoristas

Son aquellas agencias que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios y paquetes turísticos, para su ofrecimiento a las agencias minoristas. Generalmente no lo ofrecen directamente al consumidor. Son los también llamados Tour Operadores o bien Organizadores estrictos.

### 3.2.2 Minoristas

La agencia no elabora sus propios productos. Este tipo de empresa está muy orientada a la atención del público y venta de los servicios.

### 3.2.3 Mayoristas- minoristas

Este tipo de agencias desarrollan las dos funciones, pueden organizar y vender sus propios productos, tanto a otras agencias como al consumidor final.

## 3.3 Características actuales del sector, y datos macro

El estudio realizado por ACAVE, en unión con AMADEUS en el año 2016<sup>24</sup>, nos da una idea de las dimensiones y características del sector del turismo en 2016 y por extrapolación de datos, a cierre del ejercicio 2019, cuando claramente fueron superiores. Aunque actualmente es sabido que para el presente ejercicio 2020 vayan a ser bastante inferiores debido a las medidas adoptadas para la contención de la pandemia causada por el virus Covid-19.

La Figura 6 nos da la idea del volumen de negocio total al que puede aspirar el sector por el número de movimientos realizados del viajero autóctono que es de 181,95 M en 2016, aunque si bien es cierto, no todos los viajeros, contratan los servicios de una agencia de viajes.

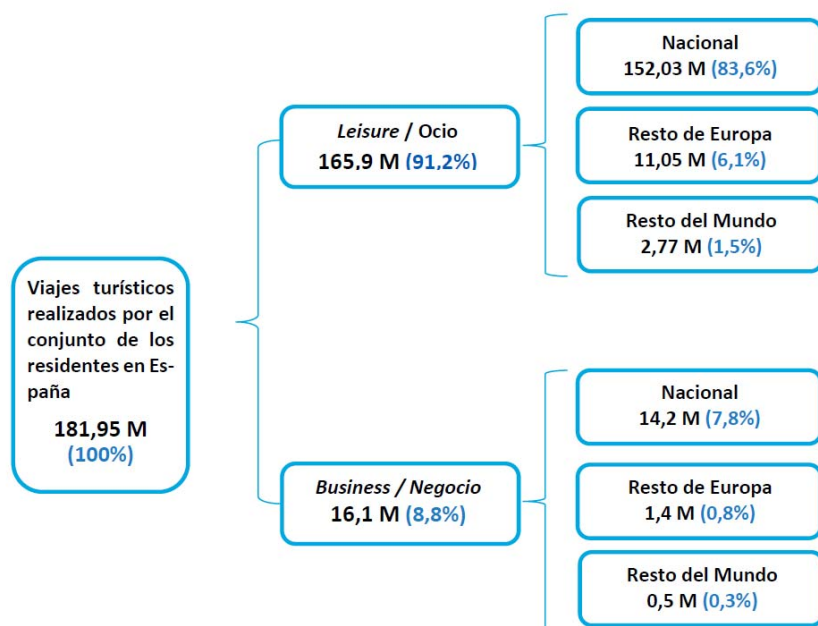


Figura 6 : Dimensión de los viajes Turísticos realizados por el conjunto de los residentes en España en 2016 Fuente: Elaborado por II Estudio estratégico de las agencias de viaje españolas, de Amadeus España y Acave 2016, a partir de microdatos de la ERT (INE)

Por la Figura 7 observamos el negocio en destino del viajero residente, nos indica que, en el 2016, el viaje nacional es el mayoritario. Aunque la tendencia

<sup>24</sup> No es sencillo realizar una caracterización profunda de las agencias de viajes en España, y tampoco es el objetivo principal del presente trabajo, pero si bien es cierto en ocasiones nos remitiremos al II estudio estratégico del sector de las agencias de viajes en España realizado por Acave, en colaboración con Amadeus, con datos que fechan del 2016, por ser este el estudio público más reciente y profundo, que he encontrado hasta la fecha.

apuntaba a un aumento del destino al extranjero que podría haber variado en algún que otro punto porcentual al alza en el periodo comprendido entre 2016 y 2019.



*Figura 7 Relevancia de los destinos según motivación del viaje turístico en 2016 Fuente: Elaborado por Estudio estratégico de las agencias de viaje españolas, de Amadeus España y Acave 2016, a partir de microdatos de la ERT (INE)*

En la Figura 7, observamos cómo el estudio diferencia todos aquellos movimientos que **no** se pueden calificar como mercado objetivo, por ser en sí mismos movimientos que casi no contratan servicios, es decir, que aprovechan vehículos propios o bien se alojan en viviendas de propiedad familiar o de amistades, de los que se pueden considerar mercado objetivo, dado que contratan paquetes de servicios se alojan en hoteles, alojamientos turísticos, campings, etc. De estos últimos, que son considerados como mercado objetivo, diferencia otros dos tipos:

- 1- Los que contratan a través de canales alternativos ya sea directamente al proveedor u a otro tipo de empresas, el que contrata a través de internet o aquellos que contratan presencialmente, etc.
- 2- Los que ya contratan a través de una agencia de viajes, entrando dentro de la cadena de valor del turismo. Estos dos últimos grupos (el nicho de mercado que interesa al negocio de la agencia de viajes) representan el 47% del mercado total.

Según se muestra en la Figura 6, en 2016 del total de los movimientos realizados por los viajeros residentes el 17,9 % de los viajes turísticos, fueron gestionados a través de Agencias de Viajes, volumen que representa el 37.8 % del mercado total accesible por las agencias -Mercado Objetivo-.

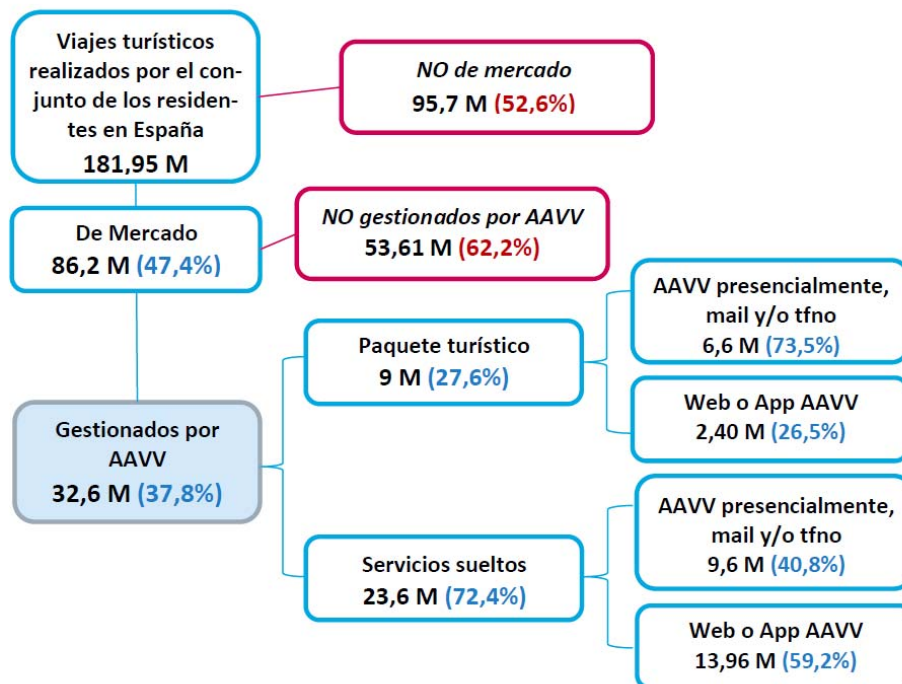


Figura 8 Dimensión de los viajes Turísticos realizados por el conjunto de los residentes en España según el medio de contratación de los servicios de viaje Fuente: Elaborado por II Estudio estratégico de las agencias de viaje españolas, de Amadeus España y Acave 2016, a partir de microdatos de la ERT (INE)

No nos podemos olvidar del nicho de negocio de aquellas agencias que se dedican a atender a los viajeros del extranjero, aunque en el presente no se ha podido precisar el número exacto de viajeros que atienden las agencias receptoras, nos podemos hacer una idea de su volumen poco desdeñable. Según datos recogidos en el INE, sólo en 2019 España se recibió una cifra de 83.7 Millones de viajeros extranjeros. Previsiones que tienden claramente a la baja en 2020 por las medidas mundiales y nacionales adoptadas como consecuencia del virus Covid-19.

A finales de 2019 había en España un total de 9590 Agencias inscritas en el código CNAE 791 de actividades de las agencias de viajes y operadores turísticos.

En la Figura 5 observamos la evolución en el tiempo del número de participantes inscritos bajo este epígrafe (cnae791). La tendencia de los últimos diez años ha sido al alza.

Cabe destacar no todos los que aparecen en este listado son Agencias de Viajes, ya que como bien indica el epígrafe, se trata de Agencias de Viajes y Otros operadores Turísticos no siendo estos últimos en muchos casos organizadores de viajes de ninguna clase lo que hace que en realidad el número de Agencias de Viajes sea menor.

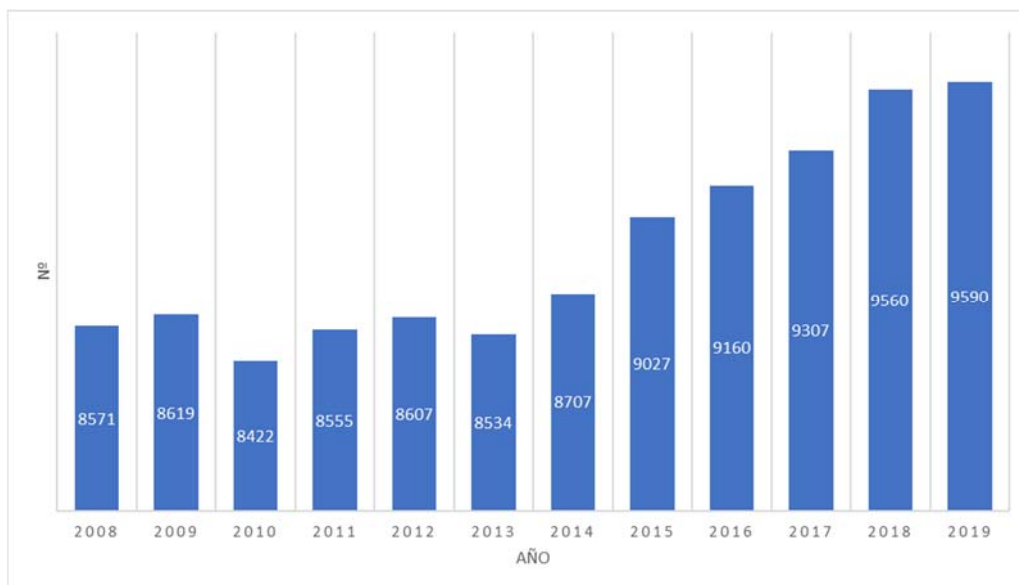


Figura 9 Evolución del número de agencias de viajes y operadores turísticos en España (series desde 2008 a 2019) CNAE 791-1 Elaboración propia; Fuente: DIRCE (INE)

A pesar de los datos indicados anteriormente, la tendencia del sector es a la concentración de la oferta, un ejemplo lo muestra el estudio realizado por ACAVE<sup>25</sup>, en unión con AMADEUS<sup>26</sup>, donde se concluye que ya en España, en el 2016 había un total de 4.500 agencias (un 18% menos que en 2009) y 9.500 puntos de venta (un 34% menos que en 2009).

Aunque no es fácil abstraer con estos datos la facturación por agencia de viajes, el estudio mencionado anteriormente con los datos de 2016 indicaba que sin tener en cuenta los autónomos, las agencias que no declaran en el Registro Mercantil y las agencias inactivas, la facturación aproximada era de 5.063.749€ teniendo un EBITDA<sup>27</sup> promedio de 103.391 €

En 2018 según los datos recabados a través del DIRCE<sup>28</sup> por el presente estudio, la facturación bajo el epígrafe CNAE 7911 (Agencias de viajes y otros servicios turísticos), era de 23.989.461 millones de euros y en concreto la actividad de las agencias de viajes es del 85 % del total es decir 20.413.588 millones de euros.

<sup>25</sup>ACAve: Una Asociación empresarial de Agencias de Viajes.

<sup>26</sup>Empresa proveedora de GDS (sistemas de globales de distribución)

<sup>27</sup>Earnings Before Interest Taxes Depreciation and Amortization (Beneficios antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización)

<sup>28</sup>Explotación estadística del Directorio Central de Empresas. DIRCE (base de datos pública del Instituto Nacional de Estadística INE).





## 4. Directiva 2015/2302 Relativa a los viajes combinados (VC) y a los servicios de viaje vinculados (VV)<sup>29</sup>

Con la evolución de la industria del turismo, dentro del marco de la Unión Europea y sus Tratados de libre circulación de personas y libre prestación de servicios, la Directiva indicada (Directiva 2015/2302) trata de adaptarse a los nuevos modelos de consumo, buscando salvaguardar de la mejor manera los intereses de los consumidores y facilitar la prestación de servicios a lo largo del territorio, aspectos como **la irrupción del internet en el sector, el incremento de su uso como herramienta de ventas y la generación de nuevas combinaciones de servicios de viajes** habían quedado en situación de indefensión jurídica o no estaban claramente enmarcadas dentro del ámbito de aplicación de la directiva 90/314/CEE del consejo del 13 de junio de 1990.

Consideraba insuficiente la anterior (Directiva 90/314/CEE), al comprobar, que había demasiado margen para los Estados para su transposición, creando de este modo divergencias significativas para las legislaciones<sup>30</sup>.

Tal como indica el punto introductorio (5) de la actual Directiva esta consideraba necesario:

Armonizar los derechos y obligaciones que derivan de los contratos relativos a, los consumidores en este ámbito, estableciendo un equilibrio adecuado entre un elevado grado de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas<sup>31</sup>

Y que el sector no explotaba todas sus posibilidades dentro de la Unión, atendiendo a que había demasiadas disparidades y normativas entre países que impedían/disuadían la contratación y disfrute de estos tipos de servicios en otros países a los consumidores y, al mismo tiempo, el interés empresarial para que organizadores de un Estado miembro invirtieran y vendiesen en otro Estado miembro esos mismos servicios<sup>32</sup>.

Es por ello por lo que en esta Directiva se revisaron todas las características del sector y redefinieron los conceptos de la industria a la vez que se reestablecían medidas para su funcionamiento.

Aclaraba los conceptos de viajes, combinados y vinculados, las partes integrantes del contrato, así como las responsabilidades que asumen los organizadores (requisitos de información, reservas...), también fueron revisados los protocolos para el establecimiento de los contratos, derechos y deberes de los actores, normas y plazos tanto de contratación como de cancelación.

---

<sup>29</sup>Del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, Por la que se modifican el Reglamento (CE) no 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, de 13 de junio de 1990.

<sup>30</sup> Directiva 2015/2302 punto introductorio 4

<sup>31</sup> Directiva 2015/2302 punto introductorio 5

<sup>32</sup> Directiva 2015/2302 punto introductorio 6

Por el estudio que nos ocupa, es preciso detenerse en lo que establecen los puntos introductorios: 39, 40, 41 y 42 en los que se insta a los estados miembros a garantizar que los viajeros contraten un viaje combinado/vinculado que esté plenamente protegido frente a la insolvencia del organizador del viaje, así como la del intermediario o minorista.

Considera que tienen que haber unos límites mínimos establecidos como, por ejemplo, relacionados con el volumen de facturación y define las coberturas de la garantía, por medio de las cuales debe estar garantizado<sup>33</sup>, pero a la vez, considera que debe poder ofrecer a los viajeros la continuación del viaje combinado.

Da libertad a cada estado en cuanto a la forma en la que deben de formalizarse las protecciones (las garantías) frente a la insolvencia y hace especial mención en que es preciso que la protección sea “efectiva”<sup>34</sup>.

Insta a los Estados miembros para que puedan exigir que, los organizadores, faciliten a los viajeros un **certificado** que acredite el derecho a reclamar al que sea el **garante** en caso de insolvencia.

Las consideraciones anteriormente descritas quedan plasmadas en la Directiva 2015/2302, pero aquí mencionamos aquellas más relevantes para el presente trabajo que nos ocupa:

- Capítulo IV Ejecución del viaje combinado Artículo 13: responsabilidad por la ejecución del viaje combinado<sup>35</sup>.
- Capítulo V, Protección Frente a la Insolvencia, Artículo 17: efectividad y alcance de la protección frente a la insolvencia<sup>36</sup>.

---

<sup>33</sup> Directiva 2015/2302 punto introductorio 39: *El reembolso de todos los pagos realizados por los viajeros o en su nombre y en caso de que el viaje combinado incluya el transporte de pasajeros, la repatriación del viajero en caso de insolvencia del organizador.*

<sup>34</sup>Directiva 2015/2302 punto introductorio 39: *Entendiéndose por efectiva que “La protección debe de estar disponible tan pronto como, a consecuencia de los problemas de liquidez del organizador, los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse, o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando los prestadores de servicios exijan su pago a los viajeros”.*

<sup>35</sup> Directiva 2015/2302, Capítulo IV Ejecución del viaje combinado Artículo 13: *Los Estados miembros garantizarán que el responsable de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado sea el organizador, con independencia de que estos servicios vayan a ser ejecutados por el organizador o por otros prestadores de servicios de viaje.*

*Los Estados miembros podrán mantener o establecer en su Derecho nacional disposiciones que estipulen que también el minorista es responsable de la ejecución del viaje combinado. En ese caso, las disposiciones del artículo 7 y del capítulo III, del presente capítulo y del capítulo V que sean aplicables al organizador se aplicarán también, mutatis mutandis, al minorista.*

<sup>36</sup> Directiva 2015/2302, Capítulo V, Protección Frente a la Insolvencia, Artículo 17

1- *Los Estados miembros garantizarán que los organizadores establecidos en su territorio constituyan una garantía que permita reembolsar todos los pagos realizados por los viajeros o en su nombre en la medida en que los servicios correspondientes no se hayan ejecutado por causa de la insolvencia del organizador. Si el transporte de pasajeros está incluido en el contrato de viaje combinado, los organizadores constituirán asimismo una garantía para la repatriación de los viajeros. Podrá ofrecerse la continuación del viaje combinado.*

*Los organizadores que no estén establecidos en un Estado miembro y que vendan u ofrezcan viajes combinados en un Estado miembro, o que por el medio que sea dirijan actividades de ese tipo a un Estado miembro, estarán obligados a constituir la garantía de conformidad con la legislación de ese Estado miembro.*

- Capítulo VI Servicios de Viajes Vinculados, artículo 19: requisitos de protección frente a la insolvencia y de información para servicios de viaje **vinculados**<sup>37</sup>.
- Capítulo VII Disposiciones generales, artículo 20<sup>38</sup>: obligaciones específicas del minorista cuando el organizador esté establecido fuera del Espacio Económico Europeo.
- Y del mismo capítulo que el anterior, artículo 22: derecho de resarcimiento.

2- *La garantía a que se refiere el apartado 1 será efectiva y cubrirá los costes que sean previsibles de manera razonable. Cubrirá los importes de los pagos realizados por los viajeros o en su nombre en relación con viajes combinados, teniendo en cuenta la duración del período comprendido entre los pagos de la entrada y los pagos finales y la terminación de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia del organizador.*

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

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

5- *Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.*

<sup>37</sup>Directiva 2015/2302, Capítulo VI Servicios de Viajes Vinculados, artículo 19: Requisitos de protección frente a la insolvencia y de información para servicios de viaje vinculados:

1- *Los Estados miembros velarán por que los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados constituyan una garantía para el reembolso de todos los pagos que reciban de los viajeros, en la medida en que un servicio de viaje que forme parte de unos servicios de viaje vinculados no se ejecute como consecuencia de la insolvencia del empresario. Si dichos empresarios son la parte responsable del transporte de pasajeros, la garantía cubrirá también la repatriación de los viajeros. Se aplicarán, mutatis mutandis, el artículo 17, apartado 1, el artículo 17, apartados 2 a 5, y el artículo 18.*

2- *Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato que dé lugar a la elaboración de unos servicios de viaje vinculados, o por cualquier oferta correspondiente, el empresario que facilita servicios de viaje vinculados, incluso si no está establecido en un Estado miembro, pero destina, por cualquier medio, tales actividades a un Estado miembro, indicará de forma clara, comprensible y destacada:*

a) *que el viajero no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados en virtud de la presente Directiva y que cada prestador de servicios será el único responsable de la correcta prestación contractual de su servicio, y*

b) *que el viajero gozará de la protección frente a la insolvencia contemplada en el apartado 1*

<sup>38</sup>Directiva 2015/2302, Capítulo VII Disposiciones generales, artículo 20 Obligaciones específicas del minorista cuando el organizador esté establecido fuera del Espacio Económico Europeo:

*Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13, apartado 1, párrafo segundo, cuando el organizador esté establecido fuera del Espacio Económico Europeo, el minorista establecido en un Estado miembro estará sujeto a las obligaciones impuestas a los organizadores en los capítulos IV y V, salvo que el minorista pruebe que el organizador cumple con lo dispuesto en dichos capítulos*

*Art. 22: En los casos en que un organizador o, de conformidad con el artículo 13, apartado 1, párrafo segundo, o con el artículo 20, un minorista abone una indemnización, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que le impone la presente Directiva, los Estados miembros velarán por que el organizador o el minorista tenga derecho a pedir ser resarcido a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la indemnización, a la reducción del precio o a otras obligaciones.*



## 5. Referencia a la legislación protectora de consumidores y usuarios<sup>39</sup>

Define los conceptos: entorno a los viajes combinados y vinculados, sus ámbitos de aplicación, los agentes e intervinientes, tipos de servicios, reservas y responsabilidades de las partes, obligaciones en cuanto a la información contractual y precontractual, protocolos estipulados, carga de la prueba, así como otros derechos y deberes de las partes en cuanto a:

- Modificaciones de los contratos antes de los inicios de los viajes combinados, cesión de contratos, modificaciones de precio, clausulado.
- Resolución del contrato de viaje combinado
- Ejecución del viaje, responsabilidades por la ejecución y derechos de resarcimiento.
- Reducción del precio en indemnización por daños y perjuicios. Posibilidades de contactar con los organizadores de los viajes a través de los detallistas y obligaciones de asistencia.

### 5.1 Las Garantías

#### 5.1.1 Efectividad y alcance frente a la insolvencia<sup>40</sup>

Normativa por la que se establece que los organizadores y los minoristas de viajes combinados y vinculados establecidos en España

esta medida también afecta a los empresarios no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que faciliten servicios de viaje combinados/vinculados en España

en el (artículo 166) se reconocen las garantías establecidas en otro país de la Unión Europea tendrán la obligación de constituir una fianza y adaptarla cuando sea necesario.

##### 5.1.1.1 Modalidades propuestas

- Creación de un fondo de garantía
- Contratación de un seguro (de caución)
- Aval bancario
- Otros tipos de garantía financiera (determinadas y aceptadas por la administración competente).

---

<sup>39</sup> 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 (BOE. 287, de 30 de noviembre de 2007).

<sup>40</sup> RDL 1/2007Cap V, Art.164

### 5.1.1.2 Coberturas

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 periodo 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**.

### 5.1.1.3 Criterios

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, este importe tendrá que adaptarse (en aumento), en caso de que aumente los riesgos, especialmente debido a un incremento importante de la venta de los viajes.

## 5.1.2 La insolvencia<sup>41</sup>

Se entenderá producida tan pronto como sea evidente que por la falta de liquidez de los organizadores o de los minoristas los servicios de viajes dejen de ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos. Debe cubrir los costes que sean previsibles de manera razonable

## 5.1.3 “Efectiva”<sup>42</sup>

Una vez 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.

El objetivo de la protección frente a la insolvencia del organizador y del minorista es beneficiar a los viajeros, sin tener en cuenta su lugar de residencia, lugar de salida, lugar donde se haya vendido el viaje combinado o el estado miembro en que esté situada la entidad garante en caso de insolvencia.

La normativa hace especial mención a que la activación de la garantía, para el consumidor, tiene que ser gratuita 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.*

## 5.1.4 La responsabilidad contractual<sup>43</sup>

Los organizadores y los minoristas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir una garantía que responderá con carácter

---

<sup>41</sup> RDL 1/2007 Cap V, Art.164

<sup>42</sup> RDL 1/2007 Cap V, Art.164

<sup>43</sup> RDL 1/2007 Cap V, Art.165

general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado. En todo caso, los viajeros podrán reclamar esta garantía directamente al sistema de cobertura constituido.

Pese a la evolución de la normativa y el aumento de la protección de los viajeros frente a la insolvencia, la norma no se olvida que dicha protección y sigue siendo necesaria para el sector, ya no sólo por insolvencia del tomador, sino también por el mero **incumplimiento** de sus obligaciones, emanantes de los contratos establecidos (compromisos) con los viajeros por la compra de paquetes de viajes combinados/vinculados.

En este apartado, estamos hablando claramente de las coberturas de una póliza de caución o afianzamiento. Por el que encontramos tres agentes: asegurado (consumidor), tomador (agencia de viajes, prestador de servicios) y garante (compañía aseguradora o banco que presta el aval).

#### **5.1.5 Reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa<sup>44</sup>**

Marca las pautas que acreditan el cumplimiento de lo exigido por la normativa y el mecanismo de control en España.

Se establece un control a través de las cesiones de competencias establecidas a las Comunidades Autónomas (cumplimiento de las medidas adoptadas por las Comunidades Autónomas), ya que son éstas las que se encargan de exigir, a los organizadores, el cumplimiento y en el caso que sea preciso, a los minoristas.

Las Comunidades Autónomas reportan al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (órgano central), quien es punto de cooperación administrativo europeo y punto de contacto central para reportar a los demás Estados miembros y a la Comisión. Así mismo, el órgano central, se compromete a facilitar (y a su vez recibir)<sup>45</sup>

a los puntos centrales de otros Estados miembros toda la información necesaria sobre los requisitos del régimen nacional de protección frente a la insolvencia, así como la identidad de la entidad o entidades garantes que ofrezcan la protección mencionada a un determinado organizador o minorista establecido en el territorio español

y de la misma manera para las Comunidades Autónomas del país, con el punto central de España (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo), una vez recibida la consulta, el plazo máximo para dar respuesta en cada caso es de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud del punto de contacto central.

---

<sup>44</sup> RDL 1/2007 Cap V, Art.166

<sup>45</sup> RDL 1/2007 Cap V. Art 166, 3



Tienen que estar accesibles al público los listados de los organizadores y minoristas que tengan una protección frente a la insolvencia, cumpliendo de este modo con la norma establecida.

Del mismo modo, estos listados tienen que existir en otros estados miembros. En caso de que existan dudas de la existencia de la protección de un organizador o minorista establecido en otro estado, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo será el responsable de pedir aclaraciones, así como en el caso de que existan en España, es el responsable de dar las aclaraciones al respecto a quien realice la consulta y para ello se establece un máximo de quince días hábiles.

## 6. Normativa aplicable a las Agencias de Viajes en España y por Comunidad Autónoma

### 6.1 Constitución de una agencia de viajes

Del estudio reglamentario realizado, se desprende que se trata de un sector fuertemente regulado.

A lo largo de los últimos cuarenta años la normativa de las agencias de viaje en España se ha ido adaptando, con arreglo tanto de la cesión de competencias por parte del estado a las Comunidades Autónomas (CCAA), como por la entrada del Reino de España en la Unión Europea.

Actualmente, el control de las actividades turísticas forma parte de las competencias cedidas por parte del estado a las CCAAs.

La normativa para la constitución de una agencia de viajes varía en función del lugar donde radique el domicilio fiscal y/o social de la misma en una CCAA.

**El Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, en cumplimiento a lo exigido por la Directiva (2006/123/CE) del Parlamento europeo también llamada Directiva Bolkestein, relativa a los servicios en el mercado interior, deroga entre otros, el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regulaba el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes, así como la Orden del Ministerio de Transportes, Turismo y comunicaciones de 14 de abril de 1988, por la que se aprobaban las normas reguladoras de las Agencias de Viajes.**

La transposición de la Directiva ha supuesto un cambio de *modus operandi* en cuanto a control del sector por parte de las CCAAs. Mientras que, con la regulación anterior, para poder ejercer en el sector, era preciso la asignación de un título licencia (autorización previa), la nueva normativa obliga a las Agencias de Viajes a presentar una declaración responsable en las que se hagan constar todos los datos de la empresa y la actividad a desarrollar, así como el cumplimiento de los requisitos para su ejercicio, asumiendo de ese modo la responsabilidad hasta el cese de la actividad. El control del cumplimiento viene *a posteriori* de su inicio suponiendo, en el caso de no cumplir con aquéllos, la intervención de la actividad o algún tipo de sanción administrativa para la empresa.

Ejemplo de algunos casos en que los requisitos previstos deben incorporar la declaración responsable, pueden ser los siguientes:

- a. Haber obtenido el alta censal en la Agencia Tributaria y en la Seguridad Social en la actividad a ejercer.
- b. Disponer de los títulos que acrediten la propiedad o disponibilidad por la empresa del inmueble en el que se ubicara su sede, y en su caso, de los locales abiertos al público.

- c. Disponer de la licencia municipal de apertura para dicha actividad turística, en caso de que se disponga de local abierto al público.
- d. Disponer de certificado emitido por un órgano o técnico competente en la materia que acredite el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención y protección contra incendios, en caso de que se disponga de local abierto al público.
- e. Haber obtenido ante la Oficina Española de Patentes y Marcas el registro de la marca y el nombre comercial que pretenda utilizar la empresa o ambos.
- f. **Haber constituido una fianza con la que se asegurará el cumplimiento de las obligaciones que se contraigan con ocasión de los servicios que se presten a los clientes. Su cuantía dependerá del tipo de agencia. (El caso nos ocupa, se hablará más adelante).**
- g. Haber suscrito una póliza de seguro de responsabilidad civil con la que se puedan cubrir los daños causados como consecuencia de la actividad frente a terceros.

Además de la declaración responsable, las agencias tienen que cumplir con todas las autorizaciones administrativas obligatorias para el desarrollo de su actividad y, en su caso, de la apertura de locales.

La defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, están regulados por el **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**<sup>46</sup>, y que, deroga **La ley 21/1995 de 06 de julio, reguladora de los viajes combinados.**

En materia de defensa de los consumidores cabe destacar la importancia de la **Directiva Europea 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados**, que deroga la anterior directiva, **90/314/CEE relativa a los viajes combinados las vacaciones y los circuitos combinados**, entre otras, y que, a su vez, modifica el **RD 1/2007 de 16 de noviembre, por medio Real Decreto Ley 23/2018 del 21 de diciembre**<sup>47</sup>.

---

<sup>46</sup> Se desprende de la CE en sus artículos 149.1. 6 y 8, esta materia es competencia exclusiva del Estado. Última actualización RD1/2007: 19-03-2019

<sup>47</sup> Es de especial importancia esta modificación, por ser posterior a algunas adaptaciones después de la aparición, de la Directiva Europea 2015/2302. Como por ejemplo el Decreto 60/2018, de 27 de febrero, por el que se modifica el Decreto 301/2002, en Andalucía, que su adaptación responde a una modificación anterior del Real Decreto Legislativo 1/2007 Gral. Para la defensa de los consumidores, en concreto la Ley 15/2015 de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria que modificaba el artículo 163 por la disposición final decimoséptima, siendo este artículo actualmente sustituido íntegramente por el 165, por medio del Real Decreto Ley 23/2018 del 21 de diciembre. de 17 de diciembre, de agencias de viajes

### 6.1.1 Cataluña

Actualmente en Cataluña rige el **Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viajes**, modificado en varias ocasiones<sup>48</sup> siendo la última vez mediante el **Decreto 158/2012 de 20 de noviembre**.

#### 6.1.1.1 *Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viajes (véase ANEXO 5)*

- Actualiza/modifica la definición de agencia de viajes, en el ámbito territorial de Cataluña, y los requisitos para su constitución.
- Suprime toda referencia a los servicios sueltos (Capítulo 5, art. 16.3 y 16.4), puesto que éstos se consideran servicios de libre prestación y libre establecimiento, al no estar reservada su comercialización pura y exclusivamente a los Agentes de Viajes.
- En su artículo 3 se exige la presentación de una declaración responsable (apartado 3.1) ante la OGE (oficina de gestión empresarial), donde conste la identificación del titular, del domicilio y en su artículo b la identificación de una garantía según lo establece el **artículo 7 de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990**<sup>49</sup>.

La Directiva a la que hace referencia el artículo b fue derogada por la **Directiva 23/2015**. En su aplicación directa la **Ley 5/2017**<sup>50</sup> la **Ley 22/2010**<sup>51</sup> en sus artículos **252-10, 252-11 y 252-12**, en los que se redefine el tipo de garantía a identificar, la cuantía y la forma.

Los apartados 3.2 y 3.3 de la ley mencionada, se refieren a los agentes de viajes establecidos en otras Comunidades Autónomas u otros países de la UE, a quienes no se les exige la presentación de la garantía (apartado b) una derivada de la obligación de que todos los Estados miembros (y por ende CCAAs) deben transponer las Directivas Europeas a sus normativas internas.

Los artículos 4 a 10 regulan otros requisitos referentes a la declaración responsable y modificaciones de datos relevantes ante la OGE; como requisitos para la apertura de nuevos establecimientos abiertos al público, hojas de reclamaciones y cese de actividad.

---

<sup>48</sup>Modificado en varias ocasiones: Decreto 210/95 de 11 de julio, Decreto 300/1998, de 17 de noviembre, de modificación de los artículos 2 y 9, Decreto 106/2008, de 6 de mayo, de medidas para la eliminación de trámites y la simplificación de procedimientos para facilitar la actividad económica, su artículo 36 introduce importantes modificaciones del Decreto 168/1994

<sup>49</sup> Art:7 Directiva 90/314/CEE, Actualmente derogada por la Directiva 2015/2302: El organizador y/o el detallista que sean parte en el contrato facilitarán pruebas suficientes de que, en caso de insolvencia o de quiebra, quedarán garantizados el reembolso de los fondos depositados y la repatriación del consumidor.

<sup>50</sup> Ley 5/2017, de 28 de marzo, de medidas fiscales, administrativas, financieras y del sector público y de creación y regulación de los impuestos sobre grandes establecimientos comerciales, sobre estancias en establecimientos turísticos, sobre elementos radiotóxicos, sobre bebidas azucaradas envasadas y sobre emisiones de dióxido de carbono.

<sup>51</sup>Ley 22/2010 de 20 de julio del Código de consumo de Cataluña.

## El cese de actividad

Está regulado en el Capítulo 3(art 9, 10 y 11)<sup>52</sup>y constituye un elemento importante y clave para dar respuesta a una de las cuestiones que se plantea en el presente trabajo, siendo la garantía un requisito **indispensable** (obligatorio) a nivel normativo para poder ejercer en el sector. Basándose en el Art 11.1 y 12<sup>53</sup> de la LCS y desde el punto de vista del garante, podría considerarse una agravación del riesgo mantener vigente una garantía cuando su tomador se encuentre en cualquiera de las causas indicadas en el (art. 11.1 apartados (a,b,c,d) del RD 168/1994, del 30 de mayo) ya que suponen una alteración de las circunstancias (un cambio que debería ser comunicado por el tomador al asegurador) y que, como dice la norma, conducen en última instancia a la baja o al cese de actividad de la empresa.

El cese de la actividad se considerará como un hecho definitivo, por el que se desencadenaría el siniestro, al presuponer que el tomador no podría cumplir con sus obligaciones asumidas frente a los clientes que han contratado un viaje, que desde la óptica aseguradora según lo previsto en el (art.4 de la LCS) determinaría la nulidad del contrato.

---

<sup>52</sup> Decreto 168/1994 del 30 de mayo de reglamentación de las agencias de viajes, Capítulo 3: Cese de Actividad  
Artículo 9: El agente de viajes establecido en Cataluña que cese en su actividad debe poner en conocimiento de la OGE, por escrito, que ya no ejerce la actividad de agente de viajes, lo que conlleva la inscripción inmediata de la baja en el RtC.”.

Artículo 10:” El agente de viajes que cierre uno de sus espacios identificados de atención presencial al público situados en Cataluña deberá poner en conocimiento de la OGE, por escrito, que ya no ejerce en él su actividad.”

Artículo 11: ”11.1 Son causas de baja de la inscripción del agente de viajes en el RtC las siguientes:

”a) En caso de que la persona titular sea persona jurídica, todas las previstas en el ordenamiento jurídico español para la extinción de sociedades.

”b) la inactividad comprobada del agente de viajes durante seis meses.

”c) la infracción del deber de comunicar las modificaciones que afecten a los requisitos exigidos para el ejercicio de la actividad.

”d) la inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial en cualquier dato que conste en una declaración responsable a que se refiere este Decreto.

”e) En caso de constituir garantía individual o garantía colectiva, la no reposición de la garantía en la cuantía y plazos previstos en el artículo 12.

”f) En caso de constituir garantía por cada viaje combinado, el incumplimiento de lo establecido en el artículo 12.5.

”11.2 El proceso de baja de la inscripción del agente de viajes en el RtC seguirá las determinaciones que a tal efecto dispone la legislación de procedimiento administrativo común.”.

<sup>53</sup> LCS Art 11.1. El tomador del seguro o el asegurado deberán durante la vigencia del contrato comunicar al asegurador, tan pronto como le sea posible, la alteración de los factores y las circunstancias declaradas en el cuestionario previsto en el artículo anterior que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por éste en el momento de la perfección del contrato no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

LCS Art. 12 El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo, o de silencio por parte del tomador, el asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al tomador la rescisión definitiva.

El asegurador igualmente podrá rescindir el contrato comunicándolo por escrito al asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo. En el caso de que el tomador del seguro o el asegurado no haya efectuado su declaración y sobreviniere un siniestro, el asegurador queda liberado de su prestación si el tomador o el asegurado ha actuado con mala fe. En otro caso, la prestación del asegurador se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.

## La Garantía

De la Garantía habla el capítulo 4, artículo 12, pero que actualmente prevalece sobre éste es lo que indica la **Ley 22/2010 de consumo**, en sus artículos **252-10, 252-11 y 252-12**.

El resto de la normativa trata del ejercicio de las actividades de viajes y sus requisitos, además de las sanciones previstas por incumplimientos.

La **Ley 5/2017, de 28 de marzo**, sobre medidas fiscales, administrativas, financieras del sector público y de creación y regulación de los impuestos sobre grandes establecimientos comerciales, sobre estancias en **establecimientos turísticos**, sobre elementos radiotóxicos, sobre bebidas azucaradas envasadas y sobre emisiones de dióxido de carbono, en el Capítulo II, Artículo 219, modifica varios apartados de la **Ley actual de Turismo 13/2002 del 21 de junio de Cataluña en aplicación de la Directiva 2015/2302**.

- Artículo 219- 4: modifica el artículo 53<sup>54</sup>.
- Art. 219-5: deroga los artículos 54, 55 y 57, por las que se definían los requisitos para el establecimiento de una agencia de viajes.
- Artículo 219-6: modifica la letra k del apartado 1 del artículo 67.

Anteriormente se atribuía a la Administración de la Generalitat, la competencia de la inscripción en el Registro de Turismo de Cataluña de las empresas de mediación a instancia de parte.

La modificación exige como elemento indispensable para la inscripción **en el Registro de Turismo (RtC)** la constitución de la **garantía**:

Sólo se inscribirán en el Registro de Turismo de Cataluña de las personas: físicas o jurídicas, establecidas en Cataluña que dispongan de la **garantía** que hace referencia a los artículos 17 y 19 de la Directiva 2015/2302 del 25 de noviembre de 2015, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados.

En su **Capítulo III - Artículo 220** modifica la **Ley 22/2010 de 20 de julio del Código de consumo de Cataluña** añadiendo los artículos **252-10, 252-11 y 252-12** referente a:

- La garantía de viajes combinados (252-10)<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Ley 13/2002 de Turismo Art. 53: Agentes de viajes e intermediarios en los servicios turísticos de alojamiento: 1. El agente de viajes es la persona física o jurídica que organiza o comercializa viajes combinados u otros servicios turísticos.

2. Las actividades de agente de viajes y la de intermediación en servicios turísticos de alojamiento son de libre prestación en Cataluña, sin perjuicio del deber de cumplir la normativa turística que les es de aplicación y demás normativa sectorial específica.

<sup>55</sup> Artículo 252-10. Garantía de los viajes combinados.

1. Los empresarios que organizan o comercializan viajes combinados están obligados a mantener una garantía que, en caso de insolvencia, responda de la ejecución correcta del viaje hasta que este finalice y que permita reembolsar todos los pagos efectuados por los viajeros.

2. La garantía puede establecerse por cualquier negocio jurídico adecuado y hay que facilitar información a las personas consumidoras en la documentación precontractual, que debe ser entregada antes de la formalización del contrato del viaje combinado.

Asimismo, debe indicarse en el contrato la existencia de la garantía y el modo de hacerla efectiva.

- Garantía de los servicios de viajes vinculados (252-11)<sup>56</sup>
- Y la acreditación de disponibilidad de garantía suficiente (252-12)<sup>57</sup>

Esta ley, a diferencia de la anterior, se refiere expresamente al empresario que organiza **viajes combinados/vinculados**. Tiene el deber de mantener permanentemente una **garantía** que, **en caso de insolvencia** (252-10//252-11), **responda de la ejecución correcta del viaje hasta que éste finalice** y que permita reembolsar todos los pagos efectuados por los viajeros. Nos informa de:

- Del modo de hacerla efectiva.
- Qué debe cubrir exactamente.
- La posibilidad de presentar una póliza por cada viaje combinado, acreditando el pago de la prima.
- y para los vinculados, en caso de quiebra, si el incumplimiento se deriva de su responsabilidad.

¿Qué podemos decir qué ha sucedido en la normativa en Cataluña en los últimos años? Vemos la influencia constante de las Directivas europeas en materia tanto de liberación del mercado, como de disminución de trámites administrativos del sector y de defensa al consumidor, en lo referente a viajes combinados y vinculados.

---

3. La garantía debe cubrir el importe de los pagos efectuados por los usuarios en relación con todos los viajes hasta que finalicen, y debe comprender asimismo los gastos del alojamiento previo y, en el caso de que el transporte esté incluido en el contrato, el retorno del viajero al origen.

4. La garantía debe activarse de forma efectiva y gratuita en cuanto a los gastos del retorno del usuario o usuaria al origen y el alojamiento previo a este retorno.

5. Sin perjuicio de que la garantía debe ser siempre suficiente para cubrir el reembolso de los fondos depositados y la repatriación de los consumidores en los riesgos mencionados respecto de todos los viajes que aún no han finalizado, en cualquier caso, el empresario/a debe disponer de un aval bancario o una póliza de caución o de seguros que cubra el importe equivalente al menos a un 5% del volumen anual de negocios derivado de la comercialización u organización de viajes combinados, con un importe mínimo de 100.000 euros.

El volumen de negocios debe referirse al año anterior al que se refiere la póliza o aval, y debe adaptarse y actualizarse si aumentan los riesgos, especialmente en el caso de un incremento importante de la comercialización de viajes combinados o de su importe.

6. En cualquier caso, el empresario/a también puede acreditar la garantía si ha suscrito y está al corriente del pago de una póliza de seguros que cubra –de forma individual y para cada viaje combinado– los riesgos a que se refiere el apartado 1 por el importe de los pagos efectuados por los usuarios en relación con todos los viajes que aún no han finalizado y con el apartado 3.

7. La documentación debe incluir, como mínimo, el nombre de la entidad garante, los datos de contacto, la dirección geográfica y, en su caso, el nombre de la autoridad competente designada a tal fin y sus datos de contacto.

<sup>56</sup> Artículo 252-11. Garantía de los servicios de viaje vinculados.

1. Se entiende por servicios de viaje vinculados los definidos por el artículo 3, apartado quinto, de la Directiva UE 2015/2302, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

2. Los empresarios que comercializan este tipo de servicios están obligados a mantener una garantía en los términos establecidos por el artículo 252-10, en caso de insolvencia, si el incumplimiento se deriva de su responsabilidad.

3. Esta garantía debe responder también por el retorno al origen y el alojamiento previo, en los casos en que la persona que ha comercializado el servicio es responsable del transporte.

<sup>57</sup> Artículo 252-12. Acreditación de disponibilidad de garantía suficiente.

Las personas, físicas o jurídicas, establecidas en Cataluña que comercializan u organizan viajes combinados o facilitan servicios de viaje vinculados deben presentar ante la ventanilla única empresarial una declaración responsable en la que manifiesten que disponen de la garantía que establecen los artículos anteriores.

Toma especial relevancia **la obligatoriedad de la constitución de una garantía en caso de insolvencia** en las condiciones establecidas por la Directiva **2015/2302** a través de la modificación de las leyes **13/2002 de turismo y 22/2010 de consumo**.

Modifica el volumen de facturación al que hace referencia la garantía, que pasa a ser en función de **la facturación en viajes combinados y/o vinculados** del año anterior:

- El 5% de la facturación (en vc y vv), ya desde el primer año, con un mínimo de 100.000 € y sin máximo aplicable.

La modificación de la Ley de Turismo 13/2002 libera el sector en parte, indicando que el agente de viajes es quien organiza o comercializa viajes combinados u otros servicios turísticos. Además, la actividad es de libre prestación de servicios siempre y cuando se cumpla con la regulación turística sectorial.

### **6.1.2 Andalucía**

El Art. 71, del Estatuto de Autonomía de Andalucía Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, otorga a dicha Comunidad la competencia de Turismo.

En Andalucía, rige el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de Agencias de Viajes, en última instancia modificado por Decreto 60/2018 en su artículo 11.

La Ley 13/2011 de 23 de diciembre, define en su Art. 28, 1 apartado b) **la intermediación, consistente en la organización o comercialización de viajes combinados** como un **servicio Turístico**.

El Art. 50<sup>58</sup> de la misma ley indica que: las empresas de intermediación turística que organicen o comercialicen **viajes combinados** pertenecerán **necesariamente al grupo de agencias de viajes**, debiendo, a estos efectos, **constituir una fianza en los términos establecidos reglamentariamente**.

En su Art. 30<sup>59</sup> indica que para ejercer la actividad es preciso la presentación de una declaración responsable en los términos expresados en el artículo 38.2, **manifestando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente relativos al servicio o al establecimiento** y su clasificación, el compromiso de su mantenimiento durante el tiempo de vigencia de la actividad, así como la disposición, en su caso, de la documentación acreditativa que corresponda.

La presentación de la declaración responsable a que se refiere este artículo bastará para considerar cumplido el deber de inscripción de la persona o el establecimiento en el Registro de Turismo de Andalucía, pudiendo iniciar la actividad.

---

<sup>58</sup> Ley 13/2011 Sección 4.ª De la intermediación turística, Art.50: Empresas de intermediación turística.

<sup>59</sup> Ley 13/2011 Art 30. Libertad de establecimiento y de prestación de los servicios turísticos.



Respecto a las personas que ejerzan legalmente en otra CCAA o en otro país de la UE, para ellas, no será necesario presentar la declaración responsable.

### **6.1.2.1 Decreto 60/2018, de 27 de febrero, por el que se modifica el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes**

Modifica el art. 11 del citado Decreto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 163 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias<sup>60</sup>.

Visto lo que indica en el artículo, es de especial relevancia destacar la oración marcada en negrita del párrafo:

---

<sup>60</sup>Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes, modificado por el Decreto 60/2018, de 27 de febrero, Artículo 11. Garantía de la responsabilidad contractual.

1. Las agencias de viajes organizadoras, entendiéndose por tales tanto las agencias mayoristas como las mayoristas-minoristas, y las agencias de viajes minoristas estarán obligadas a constituir, con carácter previo al ejercicio de su actividad, y mantener de forma permanente una garantía para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a las personas contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por las personas viajeras o por una tercera persona 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 las personas viajeras, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje. La exigencia de esta garantía se sujetará en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. A los efectos de este artículo, se entenderá producida la insolvencia cuando, a consecuencia de la falta de liquidez del organizador o del minorista no se hayan ejecutado los servicios o cuando resulte previsible que no van a ejecutarse, ya sea total o parcialmente. Queda igualmente cubierta por la garantía a que se refiere este artículo la situación en que los prestadores de los servicios exijan su pago a los viajeros.
2. La garantía prevista en el apartado 1 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 deberá cubrir un importe mínimo de cien mil euros (100.000 euros). A partir del segundo año de ejercicio de la actividad, el importe de esta garantía deberá ser equivalente, como mínimo, al cinco por ciento (5%) del volumen de negocios derivado de los ingresos por venta de viajes combinados alcanzado por la agencia de viajes organizadora o minorista en el ejercicio anterior y, en cualquier caso, el importe no podrá ser inferior a cien mil euros (100.000 euros). Esta cobertura deberá adaptarse en caso de que aumenten los riesgos, especialmente si se produce un incremento en el volumen de ventas de viajes combinados que supere los mínimos establecidos en el párrafo anterior.
  - b) Garantía colectiva: las agencias de viajes organizadoras y las agencias de viajes minoristas podrán 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 cincuenta por ciento (50%) de la suma de las garantías que las agencias de viajes organizadoras y minoristas individualmente consideradas deberían constituir de acuerdo con lo establecido en la letra anterior. En ningún caso el importe global del fondo podrá ser inferior a dos millones quinientos mil euros (2.500.000 euros).
  - c) Garantía por cada viaje combinado: la agencia de viajes organizadora o minorista contratará un seguro para cada persona usuaria de viaje combinado.
3. En el momento en que la persona viajera efectúe el primer pago a cuenta del precio del viaje combinado, la agencia de viajes organizadora o, en su caso, la agencia de viajes minorista, le facilitará un certificado que acredite el derecho a reclamar directamente a la persona que sea garante de la responsabilidad contractual adquirida, el procedimiento y plazo para ejercitarlo, sus datos de contacto, así como la existencia y plena vigencia de la garantía prevista en el apartado 2.
4. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia de la agencia de viajes organizadora o de la agencia de viajes minorista, la garantía cubrirá sin coste adicional las repatriaciones y, en caso necesario, la financiación del alojamiento previo a la repatriación. 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.
5. A los efectos de este artículo se entenderá por repatriación el regreso de la persona viajera al lugar de salida o a cualquier lugar acordado por las partes contratantes.
6. En caso de ejecutarse la garantía, deberá reponerse en el plazo de quince días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

...y mantener de forma permanente una garantía para responder con carácter general **del cumplimiento de las obligaciones** derivadas de la prestación de sus servicios frente a las personas contratantes de un viaje **combinado y, especialmente, en caso de insolvencia**, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por las personas viajeras o por una tercera persona 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 las personas viajeras, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje.

Como se ha comentado anteriormente, hace referencia al antiguo artículo 163 de la Ley 1/2007 Gral. para la Defensa de los Consumidores, que actualmente ya no existe, siendo actualmente los artículos 164 y 165 los que establecen las condiciones de la garantía para el caso de insolvencia. Existen tres posibilidades para establecer la garantía exigida en las condiciones indicadas: individual, colectiva y por cada viaje combinado.

### **6.1.3 Legislación en el resto Comunidades Autónomas**

#### **6.1.3.1 Aragón**

Rige el Decreto 51/1998, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes, modificado por el Decreto 247/2008, de 23 de diciembre, y por el Decreto 111/2018.

#### **6.1.3.2 Asturias**

Rige el Decreto 191/2019, de 17 de octubre, de Empresas de Intermediación Turística que deroga al Decreto 60/2007, de 24 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Empresas de Intermediación Turística.

#### **6.1.3.3 Baleares**

Rige la Ley 8/2012, de 19 de julio, de turismo de les Illes Balears, modificada por la Ley 6/2019 del 8 de febrero de modificación de la Ley 7/2013, del 26 de noviembre de régimen jurídico de instalación, acceso y ejercicio de actividades en las Islas Baleares, y el Decreto 20/2015, de 17 de abril, de principios generales y directrices de coordinación en materia turística; de regulación de órganos asesores, de coordinación y de cooperación del Gobierno de las Illes Balears, y de regulación y clasificación de las empresas.

#### **6.1.3.4 Canarias**

Rige el Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística, modificado por Decreto 37/2014, de 9 de mayo, y por el Decreto 124/2018 de 6 de agosto.

#### **6.1.3.5 Cantabria**

Rige el Decreto 49/2011, de 19 de mayo, por el que se regula la actividad de mediación turística desarrollada por agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos.

#### **6.1.3.6 Castilla La Mancha**

Rige el Decreto 56/2007, de 8 de mayo, de ordenación de agencias de viajes y centrales de reserva de Castilla-La Mancha

#### **6.1.3.7 Castilla León**

Decreto 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el reglamento de las agencias de viajes que ejerzan su actividad en Castilla y León.

#### **6.1.3.8 Extremadura**

Rige el Decreto 175/2019, de 12 de noviembre, por el que se regulan las empresas de intermediación turística y los servicios de viaje vinculados en la Comunidad Autónoma de Extremadura que deroga el Decreto 119/1998, de 6 de octubre.

#### **6.1.3.9 Galicia**

Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo. DOG 20 de febrero de 2001, modificado por Decreto 25/2018, de 22 de febrero.

#### **6.1.3.10 La Rioja**

Rige el Decreto 10/2017, de 17 de marzo, por el que se aprueba el reglamento General de Turismo de La Rioja en desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, que deroga al Decreto 14/2011, de 4 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, modificado por Decreto 15/2013 con la excepción de su artículo 53.

#### **6.1.3.11 Madrid**

Rige el Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regulan las actividades de las Agencias de Viajes de Madrid, modificado por el Decreto 151/2018, de 16 de octubre.

#### **6.1.3.12 Murcia**

Rige el Decreto 100/2007, de 25 de mayo, por el que se regulan las agencias de viajes y las centrales de reserva, modificado por el Decreto 37/2011, de 8 de abril, que modifica diversos Decretos en materia de Turismo, entre ellos el de Agencias de Viajes.

#### **6.1.3.13 Navarra**

Rige el Decreto Foral 141/1988, de 4 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de las agencias de viajes, modificado por el Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero de modificación de diversos Reglamentos en materia de Turismo.

#### **6.1.3.14 País Vasco (Euskadi)**

Rige el Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes, modificado por Decreto 202/2013, de 16 de abril, de modificación del Decreto de agencias de viajes.

#### **6.1.3.15 Valencia**

Rige el Decreto 101/2018, de 27 de julio, por el que se aprueba el reglamento de agencias de viajes de la Comunidad Valenciana, y que a su vez deroga al Decreto 20/1997, de 11 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de las agencias de viajes de la Comunidad Valenciana.



## 7. El Seguro de caución para las agencias de viajes

### 7.1 Regulación Nacional del Seguro de caución

Tal y como se ha comentado en los primeros capítulos del presente trabajo, el seguro de caución viene regulado **en el art. 68 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro (B.O.E de 17 de octubre de 1980).**

A tenor del art. 149, nº1, 6ª de la Constitución española, la legislación mercantil es de competencia exclusiva del Estado. Por ello, dicha norma tiene aplicación en toda España y las CCAA no pueden legislar sobre esta materia.

### 7.2 El riesgo cubierto

#### 7.2.1 El riesgo

De la teoría general de los seguros, **el riesgo** está definido como: *posibilidad de que ocurra un suceso futuro, incierto, ajeno a la voluntad de las partes, con consecuencias económicas desfavorables*<sup>61</sup>

Otros autores también lo definen como: *posible ocurrencia por azar de un acontecimiento (eventualidad, hecho o suceso) que produce una necesidad económica (un perjuicio o una pérdida económica)*<sup>62</sup>.

El seguro cubrirá las prestaciones de carácter económico, previamente pactadas en el contrato, en el caso que se materializase el riesgo cubierto en el contrato.

El riesgo es la posibilidad de que por azar ocurra un hecho que produzca una necesidad patrimonial en una persona física o jurídica.

Visto el sector y estudiadas las normativas, nos preguntamos: ¿cuál es el riesgo a que se atiene el sector en este caso? ¿Es posible y viable dar respuesta aseguradora a las necesidades que se generan?

Evidentemente la respuesta aseguradora a esta necesidad deberá tener el ok de la Administración.

Vistas las normativas de las CCAAs que se desprenden de las Directivas estudiadas, podemos decir que debemos **diseñar un seguro de caución** que proteja al consumidor final de viajes combinados y, en su caso, de viajes vinculados, **del incumplimiento contractual del tomador** (empresario) en dos posibles supuestos dependiendo de la normativa aplicable.

- 1- En caso insolvencia o concurso de acreedores.
- 2- Por cualquier causa y especialmente en caso de insolvencia.

---

<sup>61</sup> PEREZ TORRES, José Luis, Fundamentos del Seguro, 2011, pág.:23

<sup>62</sup> GUARDIOLA LOZANO, Antonio. "Manual de introducción al seguro". Ed. Fundación MAPFRE Estudios. Instituto de Ciencias del Seguro. 2ª edición. Madrid. 2001, pág. 4.

Donde:

- **Tomador:** la agencia de viajes (empresario)
- **Asegurado:** el consumidor final
- **Aseguradora:** el garante.

**El seguro de caución deberá cubrir:** la ejecución de los viajes combinados contratados hasta que finalicen, o bien el reembolso de los fondos depositados y no consumidos y, en caso de que se precise, la repatriación del asegurado.

### **Conclusión:**

**Siendo el riesgo asegurado** que la agencia de viajes no cumpla con las obligaciones asumidas frente a sus clientes, de forma que el seguro de caución responda de la reclamación de los fondos depositados y no disfrutados por consumidores y usuarios de viajes combinados y, en su caso, de vinculados por causa del incumplimiento contractual del tomador y como consecuencia de la insolvencia y/o especialmente por causa de la insolvencia de este.

El riesgo, como todo contrato de seguro, reúne las siguientes características esenciales:

- Es incierto y aleatorio: no todos los agentes son declarados en concurso de acreedores, no todos los agentes incumplen si presentan concurso de acreedores y no todos los incumplimientos generan reclamaciones al seguro de caución.

La *aleatoriedad* en el contrato de seguro se refiere a que no se sabe cuáles serán los efectos de éste, en el sentido que su ejecución o el resultado final para una de las partes depende de la suerte o del azar. Es decir, de un acontecimiento incierto que puede suceder o no, de forma que cada una de las partes asume el riesgo de pérdida o ganancia.

El art. 1.790 del Código Civil regula el contrato aleatorio (como lo es el contrato de seguro) y afirma:

Por el contrato aleatorio, una de las partes, o ambas recíprocamente, se obligan a dar o hacer alguna cosa en equivalencia de lo que la otra parte ha de dar o hacer para el caso de un acontecimiento incierto, o que ha de ocurrir en tiempo indeterminado.

- Posibilidad: es posible que alguno sea declarado en concurso de acreedores y, a su vez, que el concurso de acreedores genere incumplimientos, y éstos es posible que generen reclamaciones al seguro de caución.
- Es concreto: puede ser analizado cualitativa y cuantitativamente.
- Es lícito: no sólo es lícito para este caso, sino que el tomador es obligado por la Administración.

- Fortuito: es una eventualidad generalmente indeseada para todo tipo de empresario, la cual se intenta evitar por todos lados por las consecuencias legales como económicas y sociales que conlleva a sus responsables.
- Genera una necesidad económica: resarcimiento de los fondos depositados y no disfrutados al asegurado.
- Es asegurable: el seguro de caución es considerado como un seguro de daños patrimoniales. Si bien es cierto que, debido al principio indemnizatorio, ha generado controversia y duda entre los autores al no considerar el incumplimiento como un daño (en esos casos sería considerado como un puro y estricto contrato de fianza)<sup>63</sup>. Sin entrar en el debate, considero que el incumplimiento sí es un daño siempre (sobre todo para quien sufre dicho incumplimiento), lo que no está claro para la mayoría de autores es que ese incumplimiento, de alguna manera, “esté en manos del tomador”, lo que provoca frecuentes discusiones doctrinales respecto al elemento del azar, (‘aleas’ en latín) típico y habitual en todo contrato de seguro.

Lo que sí está claro, según destaca un autor:

*que éste (el seguro de caución) está estrechamente vinculado a la intervención en la conclusión de un contrato de una empresa aseguradora, así como al sometimiento de los principios de la técnica asegurativa<sup>64</sup>.*

### 7.2.1.1 Ejemplo en Cataluña

#### Artículo 252-10. **Garantía de los viajes combinados y 252-11. Garantía de los servicios de viaje vinculados.**

Los empresarios que organizan o comercializan viajes combinados/vinculados están obligados a mantener una **garantía** que, **en caso de insolvencia**, responda a **la ejecución correcta del viaje hasta que éste finalice y que permita reembolsar todos los pagos efectuados por los viajeros.**

Debe comprender, asimismo, los gastos del alojamiento previo y, en el caso de que el transporte esté incluido en el contrato, el retorno del viajero al origen.

#### Importe de la garantía

**Al menos un 5% del volumen anual de negocios derivado de la comercialización u organización de viajes combinados/vinculados, con un importe mínimo de 100.000 euros.**

El volumen de negocios debe referirse al año anterior al que se refiere la póliza o aval, y debe adaptarse y actualizarse si aumentan los riesgos, especialmente

<sup>63</sup> Hoyos de Elizalde OC. Pag 27

<sup>64</sup> Hoyos de Elizalde. Oc. Pag.30



en el caso de un incremento importante de la comercialización de viajes combinados o de su importe.

Por lo tanto:

- Importe mínimo: 100.000 €
- Y el 5% del importe de viajes combinados ejercicio anterior.

### Póliza individual

La normativa da la posibilidad de presentar esta misma póliza suscrita para cada viaje combinado, de forma individual donde el capital total de la póliza sería el del viaje contratado en cuestión.

Este punto abre la puerta a plantearnos nuevas fórmulas de aseguramiento.

¿Existen compañías que ofrezcan este tipo de producto?, ¿qué fórmulas de suscripción podríamos obtener?, ¿puede ser la puerta a una nueva línea de negocio?

Podríamos plantear fórmulas para poder suscribir este riesgo. Por ejemplo, líneas de suscripción por cliente en función de su solvencia.

De la investigación realizada en el presente trabajo, no conocemos compañías que realicen la suscripción de este tipo de pólizas.

## 7.2.2 Principales diferencias exigidas por las Comunidades Autónomas

De las Comunidades Autónomas ya adaptadas no se observan muchas diferencias. Exigen capitales parecidos, en tanto que tratan de adaptarse totalmente a la Directiva Europea. Véase ANEXO 7 para los cuadros comparativos.

Cuando se habla de comunidades Autónomas con normativa sin adaptar, quiere decir que todavía no han transpuesto las nuevas Directivas Europeas por las cuales se exige mayor libertad de establecimiento y diferente tipo de protección frente a los usuarios, exigiendo mayor garantía cuanto mayor volumen de negocio en VC y VV se declare.

## 7.3 El siniestro

### 7.3.1 Ejecución de la garantía

La eventualidad sobrevenida que cubre el riesgo, para el caso que estudiamos es cuando el asegurado requiere al asegurador el pago de la totalidad o parte de la suma asegurada, debido al incumplimiento contractual (p.ej., apropiación indebida de los fondos depositados por el consumidor a cuenta del precio del viaje) por parte del tomador, a causa de dos posibles supuestos dependiendo de la normativa:

1. A causa de la insolvencia.
2. Especialmente (principalmente) en caso de insolvencia.

Por lo tanto, se producirá el siniestro según el caso:

1. Cuando el asegurado requiera al asegurador el reembolso de los pagos efectuados y, en su caso, la repatriación (incumplimiento de los compromisos contractuales) una vez producida la insolvencia.
2. Cuando el asegurado requiera al asegurador el reembolso de los pagos efectuados y, en su caso, la repatriación (incumplimiento de los compromisos contractuales) por cualquier causa **y especialmente en caso de insolvencia.**

Tal como indica el art. 164, 3º, del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre: se entiende que una empresa es insolvente **tan pronto como sea evidente que, por la falta de liquidez de los organizadores o de los minoristas, los servicios de viajes dejen de ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte**, o cuando los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos.

- Supuestos 1 y 2:

Observamos que, a pesar del parecido, no refiere lo mismo el punto 1 que el 2. Efectivamente, hay una diferencia notable en la causa del siniestro. Mientras que en el supuesto 1 es preciso la declaración de insolvencia de acuerdo con la normativa vigente (es preciso entrar en un concurso, tal y como indica el art. 5 del Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal), en el supuesto 2 no es imprescindible dicha declaración para hacer efectiva la garantía, simplemente el mero incumplimiento podría desencadenar la ejecución. Ahora bien, siempre será preciso que se demuestre que se provocó el incumplimiento mencionado (véase comprobantes de pago, justificantes de transferencias de las tarjetas, libros diarios de la empresa donde aparezcan los pagos realizados si estos fueran en efectivo, pruebas del incumplimiento conforme realmente no se realizó lo establecido en el contrato, etc.)

En cualquier caso, en el punto nº2, bien es sabido por el empresario la obligatoriedad de la constitución de la garantía para ejercer y, a la vez, de la posibilidad de proteger su negocio por posibles reclamaciones por incumplimientos debidos a errores o daños causados por otros motivos. A través de una póliza de Responsabilidad Civil evitarían, según las coberturas y la causa, la reclamación directa a la garantía por el puro incumplimiento. Esa casuística debería ser estudiada con más detenimiento en otro tipo de estudios por ser propios de otro tipo de seguro de daños patrimoniales, en este caso, el ramo de Responsabilidad Civil.

Evidentemente, el asegurado (consumidor final) para reclamar la garantía, tendrá que aportar documentación acreditativa al respecto, que le será exigida por parte de la Compañía de seguros.

### 7.3.2 Capitales y la incautación

De la regulación de la caución se desprende que el capital máximo a resarcir es el indicado en póliza. Es decir, el **capital total** es independiente del número de perjudicados y de reclamaciones que haya y el importe total adeudado por el tomador. No quiere decir que siempre se tenga que agotar.

Actualmente, la exigencia es de un 5% de la facturación en viajes combinados, declarada del ejercicio anterior (vinculados según la comunidad), con un mínimo de 100.000 €.

En aplicación a la normativa vigente, derivada de la transposición de la Directiva europea (2302/2015), se desprende que la garantía se hará efectiva por orden de llegada de las reclamaciones de los consumidores o usuarios finales hasta agotar el capital máximo.

- Directiva 2302/2015 art.17, 5: *los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.*

En similar sentido:

- El art 164 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre: *los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.*

O bien, en Andalucía:

- Decreto 60/2018, de 27 de febrero, Art 11,4: *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.*

### 7.3.3 La repatriación y sus gastos

- Directiva 2302/2015 Capítulo V, Protección Frente a la Insolvencia, Artículo 17:

Si el transporte de pasajeros está incluido en el contrato de viaje combinado, los organizadores constituirán asimismo una garantía para la repatriación de los viajeros. Podrá ofrecerse la continuación del viaje combinado.

- Art. 164 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

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.

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.**

### 7.3.3.1 Ejemplos a nivel autonómico

#### Cataluña

- *Ley 22/2010 de 20 de julio del Código de consumo de Cataluña art. 252-10, 3:*

La garantía debe cubrir el importe de los pagos efectuados por los usuarios en relación con todos los viajes hasta que finalicen, y debe comprender asimismo **los gastos** del alojamiento previo y, en el caso de que el transporte esté incluido en el contrato, el retorno del viajero al origen.

#### Andalucía

- *Decreto 60/2018, de 27 de febrero art.11, 4:*

Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia de la agencia de viajes organizadora o de la agencia de viajes minorista, **la garantía cubrirá sin coste adicional las repatriaciones y, en caso necesario, la financiación del alojamiento previo a la repatriación.**

Probablemente hasta la fecha se había oído hablar pocas veces, o ninguna, de esta particularidad en las coberturas de una póliza de caución.

Un punto importante para contemplar, que no deja de ser una dificultad añadida, especialmente en la tramitación de los siniestros por el mayor volumen de trámites que generan una vez ocurridos.

### 7.3.4 El reembolso, la obligatoriedad del mantenimiento de la garantía y la prescripción

#### 7.3.4.1 El reembolso

Ateniéndonos a la Ley 50/1980 del Contrato de Seguro, art. 68, el pago de la Aseguradora en caso de siniestro será:

a título de **resarcimiento o penalidad**, los daños patrimoniales sufridos dentro de los límites establecidos en la Ley, o en el contrato, todo pago hecho por el **asegurador deberá serle reembolsado** por el tomador del seguro.

Por lo tanto, hablamos de un riesgo de desembolso de dinero, tesorería, liquidez, que luego debe ser reembolsado por el tomador. Esto significa que una vez que el asegurador haya abonado la indemnización al asegurado, el tomador debe reembolsarle al asegurador el importe abonado.

#### **7.3.4.2 *Obligatoriedad del mantenimiento de la garantía para ejercer como agente de viajes***

Por otro lado, las normativas autonómicas establecidas obligan a mantener continuamente vigente la garantía para ejercer:

Por ejemplo:

- Cataluña: Decreto 158/2012 de 20 de noviembre art. 12.3:

En caso de que se ejecute la garantía individual o la garantía colectiva, el agente estará obligado a reponerla en el plazo de 15 días hasta cubrir de nuevo la totalidad inicial de ésta.

- Andalucía: Decreto 60/2018, de 27 de febrero, art.11, 6:

En caso de ejecutarse la garantía, deberá reponerse en el plazo de quince días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

La legislación autonómica citada exige que cuando se haya producido un siniestro y se haya pagado un importe “x” al asegurado, el importe de la garantía/seguro de caución se habrá reducido y en ese caso el tomador/agencia de viajes está obligado a “completar” el importe abonado. P.ej., si de una garantía de 100.000, - € se han incautado 15.000, - €, el agente debe reponer esos 15.000, - € en el plazo que ordena la Ley autonómica.

En cualquier caso, debe quedar claro que esa obligación de “completar” la garantía nada tiene que ver con el derecho de reembolso del asegurador, una vez la aseguradora ha abonado la indemnización al asegurado comentado en el apartado 7.3.4.1.

En caso de no reponerse la garantía, ésta quedaría agotada una vez consumido el capital total de la misma.

¿Qué sucede cuando se agota la garantía si todavía quedan perjudicados por resarcir? Actualmente no tenemos solución a este problema, por lo que los perjudicados que reclamen después de estar agotada, no podrían recuperar su dinero a través del seguro por estar el capital total contratado en póliza agotado.

Probablemente es uno de los problemas que plantea la actual normativa: ¿qué hacer para aquellos casos en los que la garantía no es suficiente? Más tarde hablaremos de ello entrando en casos reales, pero avanzamos que la solución no es fácil en ninguno de los casos.

### 7.3.4.3 Procedimiento del siniestro

El contrato de caución se rige por la Ley 50/80 para la resolución de siniestros, en los casos fuere necesario, según lo dispuesto en los artículos 18<sup>65</sup>, 20 y 38 (véase estos dos últimos en ANEXO 6).

### 7.3.4.4 La prescripción

Art 23 LCS:

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

### 7.3.4.5 Deberes del Asegurado y Tomador

El seguro de caución se rige por la Ley 50/80, a efectos de cumplimiento y deberes del tomador y asegurado, Art. 16<sup>66</sup> y 17<sup>67</sup>.

## 7.4 La suscripción del riesgo y la selección del candidato

### 7.4.1 Análisis y requisitos de aceptación

#### 7.4.1.1 El candidato

De acuerdo con la normativa aplicable en España **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, de defensa de los consumidores, están obligados a la constitución de la garantía los organizadores y los minoristas de

---

<sup>65</sup>Art. 18 El asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo. En cualquier supuesto, el asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas.

Cuando la naturaleza del seguro lo permita y el asegurado lo consienta, el asegurador podrá sustituir el pago de la indemnización por la reparación o la reposición del objeto siniestrado.

<sup>66</sup>At. 16 el tomador del seguro o el asegurado o el beneficiario deberán comunicar al asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo que se haya fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

Este efecto no se producirá si se prueba que el asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El tomador del seguro o el asegurado deberá, además, dar al asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. En caso de violación de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

<sup>67</sup>Art.17 el asegurado o el tomador del seguro deberán emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. El incumplimiento de este deber dará derecho al asegurador a reducir su prestación en la proporción oportuna, teniendo en cuenta la importancia de los daños derivados del mismo y el grado de culpa del asegurado.

Si este incumplimiento se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar al asegurador, éste quedará liberado de toda prestación derivada del siniestro.

Los gastos que se originen por el cumplimiento de la citada obligación, siempre que no sean inoportunos o desproporcionados a los bienes salvados serán de cuenta del asegurador hasta el límite fijado en el contrato, incluso si tales gastos no han tenido resultados efectivos o positivos. En defecto de pacto se indemnizarán los gastos efectivamente originados. Tal indemnización no podrá exceder de la suma asegurada.

El asegurador que en virtud del contrato sólo deba indemnizar una parte del daño causado por el siniestro, deberá reembolsar la parte proporcional de los gastos de salvamento, a menos que el asegurado o el tomador del seguro hayan actuado siguiendo las instrucciones del asegurador.

viajes combinados y vinculados establecidos en España, aunque también están obligados los empresarios no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que faciliten servicios de viaje combinados/vinculados en España.

Por lo tanto, para seleccionar el candidato, debemos constatar que se cumple como mínimo esta condición: Que esté obligado por la normativa a la constitución de la garantía. De lo contrario, si se tratase de un riesgo voluntario, podría sospecharse un agravamiento del riesgo por anti-selección<sup>68</sup>.

¿Quién es este empresario del que habla la normativa estatal?

Por ejemplo, en Cataluña: la Ley 13/2002 de Turismo en su art. 53(Agentes de viajes e intermediarios en los servicios turísticos de alojamiento).

- 1- El agente de viajes es: **la persona física o jurídica que organiza o comercializa viajes combinados u otros servicios turísticos.**
- 2- Las actividades de agente de viajes y la de intermediación en servicios turísticos de alojamiento son de libre prestación en Cataluña, sin perjuicio del deber de cumplir la normativa turística que les es de aplicación y demás normativa sectorial específica.

Por lo tanto, entendemos que quien debe suscribir la póliza, según la normativa aplicable en Cataluña, son los Agentes de viajes.

También indica que la actividad de agente de viajes es de libre prestación, por lo que cualquier persona física o jurídica puede desarrollar este tipo de actividad siempre y cuando cumpla con la normativa turística aplicable y, para este caso, la garantía es indispensable.

Entendemos que solo podrán suscribir este riesgo aquellos que declaren que su actividad principal es de **agente de viajes**.

Para ello hay varias formas de demostrarlo:

- Persona jurídica: mediante la inscripción de la sociedad en el Registro Mercantil por la que se declara la actividad a desarrollar.
- Personas físicas, mediante los modelos presentados a la Administración de Hacienda, declarando la actividad desarrollada.

Para los empresarios no establecidos en el país pero que operen como Agentes de viaje en este país, se solicitará la documentación legal acreditativa del ejercicio de dicha actividad en este país.

#### **7.4.1.2 La suscripción del seguro de caución**

La suscripción es considerada uno de los elementos más importantes en el proceso de emisión de las pólizas al estar directamente relacionada con los resultados técnicos del negocio.

---

<sup>68</sup>Antiselección: que solo suscriban la póliza los candidatos más susceptibles de necesitarla, o sea, los menos indicados desde un punto de vista financiero, con mayor riesgo de incumplimiento, y por ello, con mayor posibilidad de producirse el siniestro.

La caución no mide un riesgo de frecuencia, como puede observarse en otro tipo de ramos, es decir, no es una estadística que afecte a una gran masa de la población a partir de la cual podamos elaborar tarifas.

Por poner un ejemplo y simplificando, en un ramo como el de autos, debido a la gran masa de asegurados y con la experiencia de una entidad, podemos llegar a determinar una frecuencia de siniestralidad escogiéndolas variables correctas. A partir de ahí se puede elaborar una buena tarifa para el objetivo deseado.

La caución no funciona exactamente así. Evidentemente es precisa la elaboración de una tarifa y también hay que basarse en datos numéricos que puedan afectar a una masa de tomadores (en este caso), pero solo una buena tarifa no es suficiente para este riesgo porque es necesaria una buena selección de dicho riesgo, es decir, el cliente debe ser estudiado y aceptado.

¿Por qué se hace necesario llegar hasta este punto? El seguro de caución en última instancia mide la probabilidad o la posibilidad de ser declarado **en concurso de acreedores**, o una posible apropiación indebida de los fondos, o incumplimiento del contrato, como consecuencia de una incapacidad económico-financiera del tomador que, en el caso que nos ocupa, es la principal causa de reclamaciones o de siniestros.

Por lo tanto, la compañía deberá establecer unos criterios para medir esa probabilidad de tal manera que solo puedan ser **aceptados** aquellos clientes en los que esa posibilidad sea **remota**. Por lo que, si se realiza una buena tarea de suscripción, podría darse la situación de que **no hubiese siniestros** o, en cualquier caso, que éstos fueran por un importe global irrelevante.

A pesar de disponer de unos buenos criterios de suscripción, la Compañía no agota las posibilidades de entrar en un riesgo no deseado porque es difícil abarcar todas las posibilidades de golpe, o bien es posible que se reduzcan por otro lado las posibilidades de negocio. Es en este punto cuando se hace indispensable la figura del experto en la suscripción de este riesgo que debe estar preparado para la toma de decisiones.

Probablemente, en este último punto encontraríamos opiniones contrapuestas. Llegado el momento, nos podríamos preguntar hasta qué punto puede caber **la automatización de la suscripción de este riesgo**.

En este punto considero que es precisa y aconsejable cierta automatización, pero el tipo de riesgo hace muy difícil que realmente sea al 100%. La máxima automatización está en los procesos de suscripción, en cuanto a requerimiento documental y agilización de trámites, pero es difícil prescindir de un experto que valide la operación.

El hecho de requerir la aprobación (en la suscripción) de un experto en la materia, favorece la **suscripción centralizada** del riesgo.



### 7.4.1.3 *La solicitud*

En este solo cabe decir una simple anotación: la solicitud forma parte del proceso de suscripción. Mediante este proceso la Compañía en cuestión solicita todos los documentos que le son necesarios para su suscripción. La solicitud es un documento que debe reflejar una realidad del cliente y éste firma un documento original, conforme aquello que indica es verídico y fiable y acepta ciertas condiciones previas a la suscripción, como puede ser declaraciones conforme no hay ningún tipo de reclamación previa a la contratación, etc. la compañía exigirá acompañamiento documental oficial que corrobore la declaración del cliente.

Si en la solicitud hubiere falsedad u omisión, la compañía en aplicación del art. 10 de la LCS<sup>69</sup> podría anular póliza o, bien en caso de siniestro, el asegurador quedar liberado del pago de la prestación.

Actualmente con las nuevas aplicaciones tecnológicas este proceso podría cambiar en cuanto a formas (solicitud y firma a través de cualquier aplicación electrónica de cualquier clase que demuestre la responsabilidad del firmante o tomador en su caso), pero el fondo seguiría siendo el mismo. Es preciso que el cliente solicite la póliza, rellene el cuestionario de la compañía, lo firme y aporte la documentación oficial requerida.

Si la compañía duda de la fiabilidad del tomador y/o de la documentación, ésta puede rechazar la suscripción del riesgo.

El tema de las aplicaciones informáticas mejora y facilita la suscripción, en tanto que quien solicita la póliza ya es cliente de la compañía. Si la compañía ya tiene información del mismo (por ejemplo, el cliente tiene una cuenta con la compañía y ya se le ha otorgado otras pólizas) la información que facilite será más fácil de corroborar, de analizar y, en caso de aceptar el riesgo propuesto, más fácil de emitir póliza. Cuanta más información se tenga, más se podrá agilizar el proceso de suscripción.

### 7.4.1.4 *El riesgo de Agencias de Viajes y condicionamiento*

Como hemos visto hasta la fecha, la principal causa de siniestro para el riesgo asegurado es la declaración de concurso o insolvencia del tomador (la Agv).

Es lógico pensar entonces que, a pesar de la obligación del tomador de reembolsar el importe resarcido por la Aseguradora, para poder emitir la póliza, ésta le requiera al tomador ciertas contragarantías:

---

<sup>69</sup>Art.10 LCS El tomador del seguro tienen el deber, antes de la conclusión del contrato, de declarar al asegurador, de acuerdo con el cuestionario que éste le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. Quedará exonerado de tal deber si el asegurador no le somete cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El asegurador podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al tomador del seguro en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de la reserva o inexactitud del tomador del seguro. Corresponderán al asegurador, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al período en curso en el momento que haga esta declaración.

Si el siniestro sobreviene antes de que el asegurador haga la declaración a la que se refiere el párrafo anterior, la prestación de éste se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si medió dolo o culpa grave del tomador del seguro quedará el asegurador liberado del pago de la prestación

- Demostración por parte del tomador que no hay posibilidad de insolvencia o declaración de concurso.
- En el caso que se produjera la insolvencia o declaración de concurso, una vez desembolsado el importe a resarcir al asegurado, demostrar que el tomador tuviera capacidad para reembolsar ese importe a la Compañía.

¿Qué sucede en la práctica? La casuística es variada, pero a grandes rasgos encontramos los casos mencionados en el punto (7.4.1.5).

#### *7.4.1.5 Factores influyentes en el riesgo*

##### Tipo de persona (física o jurídica)

- Física

Facilitan información referente a sus declaraciones anuales como autónomos.

La ventaja de las personas físicas es que el responsable de la actividad es la misma persona que suscribe el riesgo y en el momento del siniestro es más fácil depurar responsabilidades.

Es muy probable que las Compañías soliciten contragarantías para este tipo de suscripción.

- Jurídica

Facilitan información económico-financiera de la empresa para su estudio y aceptación. Lo más habitual será solicitar al candidato las Cuentas Anuales, que a tenor del art. 254, 1º, del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, (Ley de Sociedades de Capital), comprenderán el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, un estado que refleje los cambios en el patrimonio neto del ejercicio, un estado de flujos de efectivo y la memoria.

Si la empresa candidata no está obligada a presentar las Cuentas Anuales, el asegurador podrá solicitar al candidato el Impuesto de Sociedades completo, todo ello en aras a conocer de la manera más exacta posible, la situación económico-financiera de la empresa.

Se puede realizar seguimiento de las cuentas, a través de los datos públicos depositados en el Registro Mercantil. Algunos tipos de sociedades (p.ej., la SCP o Sociedad Civil Particular) no están obligadas a presentar datos en el Registro Mercantil, por ello, este hecho, a veces obliga a las compañías a realizar seguimiento personalizado.

Mediante la documentación solicitada con anterioridad a la suscripción, debería quedar claro quiénes son los responsables jurídicos en última instancia de la actividad, ya que, en caso de siniestro, la compañía resarciría los importes reclamados, pero después realizaría las gestiones para el reembolso por parte del tomador y en su caso estudiará la

posibilidad de reclamar al Administrador si, a tenor de la legislación societaria, éste ha incurrido en causa de responsabilidad, porque según la legislación mercantil española los Administradores no son, en todos los casos, responsables directos de las deudas de la sociedad.

En no pocas ocasiones para las personas jurídicas, se solicitan avalistas o contra garantistas que, en el caso de siniestro, si el tomador no reembolsa el importe, pueda exigirse a dichos contra-garantistas el importe abonado por el asegurador al asegurado.

### Antigüedad de la agencia

- Agencias de nueva creación

Las agencias de nueva creación suelen tener que aportar más contragarantías al no disponer de ningún historial. Como contrapartida, al no haber iniciado el ejercicio de la actividad, suelen requerir el mínimo capital establecido por la normativa.

- Agencias consolidadas: como he explicado en la página anterior, se solicitan al candidato las Cuentas Anuales y se realiza un estudio de éstas para valorar su viabilidad.

### El Capital de la garantía

El sentido común indica que para este tipo de riesgo los capitales asegurados altos y muy altos requieren de mayor estudio y contragarantías más exigentes.

Después de realizar el estudio para la aceptación de un cliente, éste es clasificado en función de su capacidad económica y se acepta hasta un tope de capital total. Una vez alcanzado el tope, si el cliente precisara de capital mayor, es probable que la Compañía estudiase el caso de modo particular. Una vez estudiada la viabilidad de aumento de capital, podría requerir al cliente algún tipo de contragarantía, que cubriese dicho aumento.

### Contragarantías

Las contragarantías son elemento fundamental para el riesgo que nos ocupa ya que generan estabilidad y seriedad a la suscripción del riesgo. La teoría indica que la compañía, una vez satisfecho el importe, reclamará el reembolso y, en caso de no ser reembolsado por el tomador, reclamará la contragarantía. A su vez, evita que se genere el siniestro cuando el tomador pone mayor esfuerzo en evitar primero la situación de insolvencia y, segundo, evitar que el asegurado reclame la garantía si se declara la insolvencia.

Tipos:

- **Avales bancarios:** son recurrentes para sumas elevadas. Generan seguridad por la solvencia de estos.

- **Bienes inmuebles:** libres de cargas de toda clase y a nombre del avalista declarado. Su valor (no de venta) debería cubrir el % establecido por la entidad aseguradora.
- **Pignoración de otras contragarantías:** en ocasiones se ha oído hablar de la pignoración de algún otro tipo de garantía, como puede ser un seguro de ahorro; o bien depositando un % de la garantía en una cuenta corriente de la Compañía, o bien depositando el dinero en un banco con el saldo retenido. El dinero se devuelve o la cuenta corriente queda liberada una vez se devuelve la garantía emitida. Por el presente no me consta se trate de una práctica habitual, al menos en este tipo de garantías.

### Revisiones anuales de cartera

De acuerdo con el art. 22 de la LCS tanto tomador como compañía se pueden oponer a la prórroga del contrato, previo aviso de dos meses a la otra parte.

La compañía realizará una revisión de cartera con cierta periodicidad, basándose en parámetros objetivos de agravación del riesgo.

Cada compañía podrá seleccionar sus parámetros, pero podemos mencionar algunos muy comunes:

- **Ficheros de morosidad:** hay estudios que demuestran que aparecer en los registros de mora aumenta la probabilidad de insolvencia o impago, y como consecuencia en el caso que nos ocupa, del acaecimiento del siniestro.
- **Falta de información:** empresas de las que no se tiene información reciente, ya sea por inactividad, desaparición de las mismas, o bien por no presentar las cuentas debidamente auditadas en el Registro Mercantil.
- **Estudio económico-financiero:** empresas en situación de concurso de acreedores.
- **Reclamaciones judiciales o administrativas:** aquellas empresas con reclamaciones de este tipo son más susceptibles de ser declaradas en concurso de acreedores o de entrar en una situación de insolvencia, o bien de incumplimiento, representando esta situación una clara agravación del riesgo cubierto.
- **Impago de la prima:** un impago de la prima del seguro de caución conlleva la suspensión del contrato durante seis meses. Si no ha habido reclamación en ese plazo, se produce la extinción de este, si se trata del impago de la primera prima el contrato de seguro no llega a surgir efecto, todo ello a tenor del art. 15 LCS. En el riesgo que nos ocupa, este tipo de situación normalmente no tiene arreglo, puesto que un impago supone claramente una agravación del riesgo. En este caso

sería muy difícil la emisión de nueva póliza para el tomador indicado, o bien todavía más difícil, la revigorización de esta.

## 7.5 Perfección, efectos y duración del contrato de seguro

El seguro de caución se rige por la Ley 50/80, a efectos de perfección y duración del contrato, Art. 15<sup>70</sup> y 22<sup>71</sup>.

### 7.5.1 Duración y renovación

#### 7.5.1.1 *Tácita o automática*

Se establece una renovación tácita cuando ninguna de las partes se opone a la prórroga del contrato establecido en el plazo y forma previstos en la Ley. La prórroga se produce automáticamente por otro periodo determinado.

En el caso nos ocupa, es la fórmula más usual sobre todo si hablamos de sumas de bajo importe.

#### 7.5.1.2 *Renovación Explícita*

Se establece la duración predeterminada, o duración única, con la opción de renovar una vez revisado el riesgo de acuerdo con la Ley, en similares condiciones o bien con las modificaciones precisas.

Varios motivos que pueden influir para que esto suceda, suelen ser grandes sumas y puede venir dado por el tipo de contrato con el reasegurador cuando salimos del contrato habitual, por ejemplo, cuando el capital excede del contrato habitual establecido con el reasegurador y hay que buscar un reasegurador que acepte el exceso de suma fuera de ese contrato ya establecido a lo que en la jerga del seguro se llama “colocar parte del riesgo en facultativo<sup>72</sup>”.

Otro motivo puede ser cuando exigimos contragarantías bancarias, las cuales tienen que renovarse por periodos y el seguro tendrá un vencimiento explícito.

---

<sup>70</sup>LCS Art. 15: Si por culpa del tomador la primera prima no ha sido pagada, o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, el asegurador tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza. Salvo pacto en contrario, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, el asegurador quedará liberado de su obligación.

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

Si el contrato no hubiere sido resuelto o extinguido conforme a los párrafos anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el tomador pagó su prima.

<sup>71</sup> LCS Art.22 La duración del contrato será determinada en la póliza, la cual no podrá fijar un plazo superior a diez años. Sin embargo, podrá establecerse que se prorrogue una o más veces por un período no superior a un año cada vez.

Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de dos meses de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso.

Lo dispuesto en los párrafos precedentes no se aplicará en cuanto sea incompatible con la regulación del seguro sobre la vida.

<sup>72</sup>El reaseguro facultativo cubre riesgos individuales, que se negocian en cada caso entre cedente y reasegurador. El reaseguro tiene la facultad de aceptar o no ese riesgo.

### **7.5.1.3 Predeterminada**

Mediante la que establecemos una duración determinada del contrato, una vez finalizado ese periodo, el contrato finaliza.

Hay múltiples circunstancias para que se dé esta situación, en el caso que nos ocupa se tratará de riesgos con alguna singularidad: sumas elevadas, o bien riesgos con autorización especial o clientes particulares.

## **7.5.2 Fin del contrato**

### **7.5.2.1 Extinción**

Finaliza el periodo pactado del contrato. Desaparece el riesgo o acuerdo de las partes.

### **7.5.2.2 Resolución o anulación**

Caso de ser decisión del asegurador:

- Agravación del riesgo, o declaración inexacta por parte del tomador.
- Desaparición del riesgo o interés asegurado.
- Impago de la prima (según lo establecido legalmente).
- Cambio de tomador/transmisión del negocio o riesgo.

Decisión del tomador:

- Desaparición del riesgo o interés asegurado.
- Cambio de tomador por adquisición de negocio.

### **7.5.2.3 No renovación**

- Cuando, por otros motivos, una de las partes se oponga a la renovación.

## **7.6 Tasas aplicadas y el cobro de la prima**

La tasa dependerá del cálculo actuarial de la probabilidad de insolvencia, realizado por cada compañía, más los costes administrativos y de negocio, los márgenes deseados y la competencia del sector. Actualmente oscilan entre el 0.45 y el 1% dependiendo del tipo de cliente.

El cobro de la prima suele realizarse a través del banco o bien a través del corredor de acuerdo con norma legal.

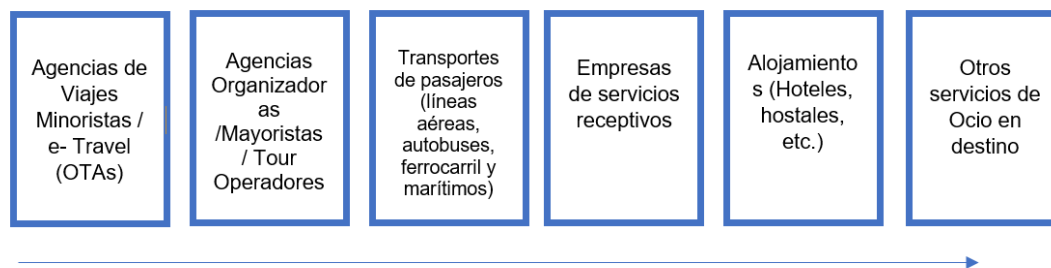
## **7.7 Análisis del riesgo**

### **7.7.1 El sector turístico**

Las agencias de viajes están integradas y forman parte de la cadena de valor del sector turístico.

Una de las claves para que funcione un negocio en este sector está en ser capaz de captar parte del gasto presupuestado del turista para el viaje deseado. Partiendo de esa base, algunos grupos empresariales diseñan su negocio intentando estar presentes, mayoritariamente, en el elenco de ofertas de viajes que el cliente quiere contratar. La contratación del viaje tiene un proceso interno en el turista. El turista investiga, planifica, mira y compara opciones y, en función de ellas y de su situación personal, tomará unas decisiones. Puede que contrate un paquete de viajes combinados o bien diseñe por su cuenta su propio viaje escogiendo sus servicios (viajes vinculados). La agencia de viajes mayorista puede ofrecerle un paquete cerrado que incluya: el vuelo, la llegada, el traslado al hotel, el alojamiento en el mismo según lo acordado, la recogida y luego el regreso, y según como, tendrá la opción de contratar otros servicios véase: excursiones en destino, alquiler de vehículo, actividades en grupo con guías, etc. Lo comentado anteriormente puede ser contratado a través de una agencia de viajes, o bien por el cliente a través de los portales de Internet. Este proceso se le llama cadena de valor del turismo:

Figura 10 Cadena de valor del Turismo



Fuente: elaboración propia a partir de la Teoría del Turismo en: Avelino A. Vegas Manual de Finanzas para empresas Turísticas.

¿Cuál es el proceso económico del turismo? Aquí expongo unas líneas:

- Agencia de viajes minorista: comercializa paquetes vacacionales, ya creados por otras empresas organizadoras de estos y/o servicios sueltos de otras empresas.

El cliente (turista) contrata el paquete a la agencia abonando el importe total pactado. La agencia cobra dicho importe y lo liquida la agencia organizadora o agencia mayorista. Su negocio se basa principalmente en las comisiones que cobra:

- 1) Al cliente por el asesoramiento y conocimientos, la agilidad en las gestiones y reservas a través de plataformas informáticas conectadas y tareas administrativas varias.
- 2) Al organizador de los paquetes (mayorista), unos *rappels* y unas comisiones por volumen que haya vendido de éste.
- 3) A las empresas proveedoras de servicios varios, por servicios contratados a través de ellos ya sea durante el viaje o bien en destino: hoteles, aerolíneas, alquileres de vehículos etc.

- Agencia organizadora mayorista (también llamadas en ocasiones “tour operadores”): se las considera los iniciadores del ciclo, componen y organizan el paquete vacacional contratando a precio cerrado los servicios incluidos en el mismo.

Ofertan y facturan el paquete vacacional a la agencia de viajes minorista, quienes luego, liquidan una comisión previamente establecida, por la venta de sus paquetes vacacionales al cliente final.

Una vez liquidadas las comisiones, liquidan los servicios contratados a los proveedores y empresas de servicios con los que han elaborado el paquete vacacional a precio cerrado. El margen entre lo ingresado y lo liquidado es el negocio que se lleva el mayorista.

- Transportes de pasajeros: líneas aéreas / líneas de transporte de pasajero marítimo y de ferrocarril / líneas de autobuses: comercializan traslados regulares.

Facturan al pasajero o cliente que contrata por cuenta propia, ya in situ, o bien a través de internet (página web de la empresa transportista).

También facturan a las agencias de viajes mayoristas, o minoristas, con las que han pactado a precio cerrado cierto número de reservas.

Su negocio se basa en el margen entre esos ingresos y los gastos derivados de una empresa de pasajeros de esas características (empleados, alquiler de aeronaves, alquiler de rutas aéreas, precio de combustibles donde juegan un papel importante las opciones por sus fluctuaciones en el tiempo), tasas de cualquier tipo, así como ganancias financieras, como puede ser el cambio de divisas.

- Recepción y otros tipos de transportes de pasajeros: empresas dedicadas principalmente al transporte y recepción del viajero en destino. Traslados entre aeropuertos y hoteles, organizadores de excursiones y rutas, guías y traductores, actividades deportivas o culturales varias, etc.

Facturan los servicios contratados y reservados a precio cerrado con la mayorista o minorista (emisora o receptiva) y los servicios sueltos que puedan ofrecer al viajero ya en destino.

En ocasiones facturan al mayorista por otros servicios y gestiones contratadas en destino (gestión y reserva de hoteles...).

Su negocio estará en los márgenes que resulten de esos ingresos y gastos. Es decir, margen por ticket vendido.

- Hoteles: proporcionan alojamiento y servicios.



Facturan los servicios contratados y reservados a precio cerrado con la mayorista o minorista (emisora o receptiva), y los servicios sueltos que puedan ofrecer al viajero ya en destino o bien a través de sus portales de internet.

- Ocio en destino: alquiler de coches, parques temáticos, parques acuáticos, restaurantes, etc.

Contrata a precio cerrado, con la agencia mayorista o a agencias de minorista de negocio receptivo, a quienes paga una comisión a cambio de la venta.

Facturan directamente al turista o a la agencia (mayorista o minorista) que realiza la reserva.

Los cruceros funcionan como un proveedor semejante al de transporte de pasajeros, incluyendo dentro de este, servicios como el de alojamiento y actividades varias.

Las **Agencias Online (OTAs)**, también llamadas agencias de internet, son una alternativa que combina la función de agencia de viajes minorista y agencia de viajes mayorista, ahorrando de este modo un eslabón en el proceso. Es decir, mantienen relaciones comerciales, igual que el mayorista, con el resto de los proveedores, pero accediendo directamente al cliente como agencia de viajes minorista.

### **7.7.2 La actividad de una agencia de viajes minorista**

El ejercicio de una actividad de agencias de viajes minorista es de intermediación de servicios turísticos entre los proveedores y el cliente final.

La oferta de productos es variable y puede ir desde servicios sueltos como reservas de hoteles, billetes de avión, etc., hasta productos integrados o también llamados paquetes vacacionales.

La agencia vende el producto al cliente al precio establecido por el proveedor y, posteriormente, éste le liquida una comisión con la que cubre sus gastos y genera sus beneficios.

Puede que, para otro tipo de servicios, las agencias carguen sobre el producto una tarifa fija en concepto de servicio al cliente. Un ejemplo son los billetes aéreos.

Las agencias de viajes, para ejercer su función mediadora, requieren principalmente de personal cualificado para dicho servicio que sea capaz de asesorar en aquellos productos que mejor les puedan encajar según sus circunstancias, apoyados por unas plataformas informáticas y de telecomunicaciones que agilicen y faciliten el servicio en tiempo real.

Para ello es preciso que éstas estén conectadas a sistemas globales de reservas (GDS Global Distribution Systems) y otras aplicaciones que faciliten la contratación a través del e-canal (internet).

Productos que suelen ofrecer las agencias de viajes minoristas:

- Paquetes vacacionales (el proveedor u organizador recibe el nombre de mayorista o tour operador).
- Billetaje: avión, barco, o transporte por carretera.
- Reservas de ocio: entradas para espectáculos, atracciones turísticas, o temáticas, reservas de alquiler de vehículos, etc.
- Reservas de alojamiento
- Otros: asesoría e información, seguros de viaje, cambio de divisas.

### **7.7.3 Características y problemática financiera del sector minorista y mayorista en España**

#### **7.7.3.1 El comercio Minorista**

Como hemos estudiado en apartados anteriores los minoristas, en tanto y en cuanto sean comercializadores de viajes combinados y vinculados, se constituyen como últimos responsables frente al consumidor final de aquellos productos ofrecidos y vendidos.

#### **Facilidad de acceso al negocio**

En comparación con otros sectores, por ejemplo, el hotelero, cruceros, o de aerolíneas, los requisitos tanto económicos como legales para la constitución de una agencia de viajes, ya sea para una franquicia o bien una agencia de viajes libre, son pequeños. Esto genera un flujo continuo importante de empresas de nueva creación como de empresas que dejan la actividad.

#### **Sector atomizado con tendencia a la concentración**

El fácil acceso al sector aumenta la oferta y genera competencia, implicando un ajuste de precios y márgenes del negocio. El sector se enfoca a una rentabilidad basada en el volumen de negocio. Esta tendencia propicia la aparición de grandes grupos de empresas que a su vez concentran gran parte de la demanda.

Un ejemplo conocido entre otros es el de El Corte Inglés, que en los últimos ejercicios había tenido una facturación en torno a los 2.200 millones de € en España.

#### **Estacionalidad**

Desde un punto de vista económico-financiero es importante contemplar esta particularidad. La actividad del sector en España se concentra, sobre todo, en la época estival, Semana Santa o navidades como consecuencia de un aumento importante de la demanda por los periodos festivos o vacaciones.

Esto tiene unas implicaciones importantes al gestionar las cuentas y el negocio ya que la mayor parte del volumen de facturación, y por ende también el beneficio, se concentra en unos pocos meses. El resto de los meses restará en un equilibrio técnico o bien entrarán en pérdidas.

Esta particularidad obliga al sector a buscar alternativas en los periodos no estivales, como pueden ser los famosos clubs de jubilados o gestión y organización de eventos empresariales que requieran sus servicios, entre otros, ya más minoritarios.

### Márgenes por comisiones

Según el estudio realizado por Acave en unión con Amadeus 2016, el producto más demandado por los clientes hasta entonces seguía siendo el billete de avión. A un poco de distancia le seguían las reservas de hoteles y los paquetes vacacionales (ya sean estándares o hechos a medida). Véase la Figura 11 donde se observan los productos según el volumen de demanda: en primer lugar, los más demandados fueron los billetes de avión (61.3 %), seguido en segundo y tercer lugar (con un 31.1 % y 17%) de las reservas de hoteles. Un poco más atrás encontramos los paquetes vacacionales (11,5 %).

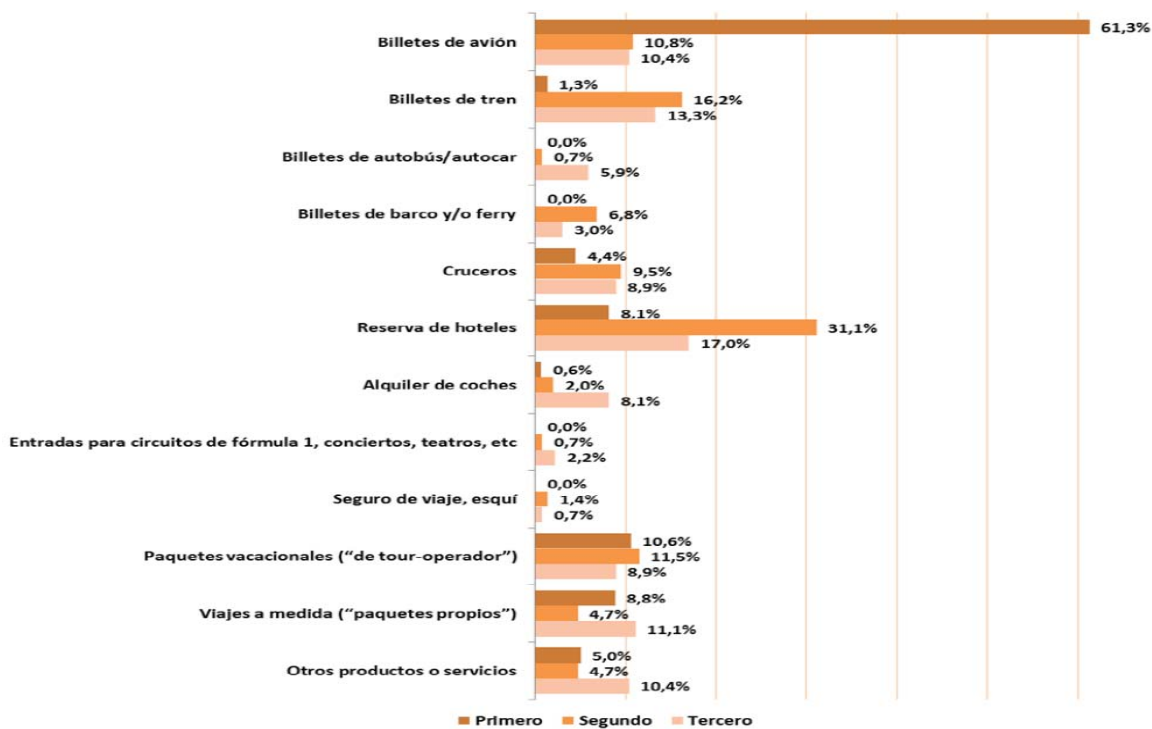


Figura 11% de demanda de los productos ofertados por los clientes (viajeros autóctonos) en España a las agencias de viajes en 2016 de más demandado a menos demandado, según la preferencia, en primer, segundo y tercer lugar. Elaborado por II Estudio estratégico de las agencias de viaje españolas, de Amadeus España y Acave 2016

En contraposición con lo anteriormente comentado, los que cuentan con menor volumen de demanda son los billetes de barco, tren y autobús, así como entradas para espectáculos.

Los agentes de viaje declaran que los productos más rentables son los paquetes a medida, en segundo lugar, paquetes de tour operador (o de

agencia de viajes mayorista) y, ya en tercer lugar (por el % de la comisión) las reservas hoteleras a través de la agencia, según una encuesta realizada por el mismo estudio (véase Figura 12).

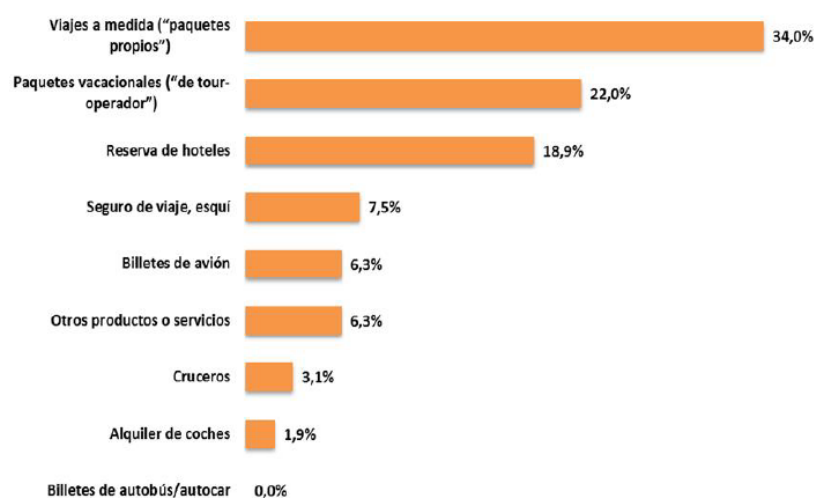


Figura 12 % de rentabilidad de los productos para las agencias, de más rentable a menos rentable. Elaborado por II Estudio estratégico de las agencias de viaje españolas, de Amadeus España y Acave 2016.

En la Figura 13 podemos observar unas tablas del 2016 en cuanto a comisiones facturadas a proveedores por tipo de producto, así como gastos de gestión al cliente también por tipo de producto. El estudio revela que hay una relación inversa entre las comisiones facturadas a proveedores con los gastos de gestión facturados al cliente.

A mayor comisión del proveedor, menores gastos de gestión, siendo los más comisionados las reservas hoteleras los paquetes ofertados por agencias de viajes mayoristas seguidos de los cruceros y alquileres de vehículos.

Producto	Comisión del proveedor		Gastos de gestión al cliente	
	% Empresas	Comisión media	% Empresas	Comisión media
Billetes de avión	1,9%	0,6%	24,8%	5,1%
Billetes de tren	3,1%	0,7%	21,6%	3,7%
Billetes de autobús/autocar	8,2%	0,6%	14,2%	2,1%
Billetes de barco y/o ferry	8,8%	0,8%	14,8%	2,3%
Cruceros	48,1%	7,5%	3,7%	0,8%
Reserva de hoteles	53,7%	8,9%	8,7%	2,5%
Alquiler de coches	47,1%	7,5%	8,2%	1,5%
Entradas para circuitos de fórmula 1, conciertos, teatros, etc.	11,9%	1,4%	8,3%	1,9%
Seguro de viaje, esquí	37,7%	1,0%	7,5%	8,8%
Paquetes vacacionales ("de tour-operador")	46,1%	8,8%	5,6%	1,7%
Viajes a medida ("paquetes propios")	19,2%	4,8%	10,8%	1,9%
Otros productos o servicios	8,8%	1,4%	3,1%	0,3%

Figura 13 Comisiones facturadas al proveedor y gastos de gestión al cliente, en función del producto por la agencia en 2016. Fuente: II Estudio estratégico de las agencias de viaje españolas, de Amadeus España y Acave 2016.

## Primer eslabón de la cadena turística

Tal como se ha comentado en los apartados anteriores, se trata de la puerta de entrada al sector, es decir, el área más comercial del sector, quienes contactan con el cliente a su vez asesora y lo retienen.

En este sentido convierte al agente minorista en pieza clave del sector. En ocasiones, es aprovechado por grupos empresariales de estructura vertical (que abarcan todo el proceso productivo del turismo desde la agencia de viajes hasta los servicios en destino, pasando por el alojamiento y el transporte siempre y cuando les sea posible), configurando esta parte del negocio como la parte menos rentable al reducir el margen siendo el objetivo captar negocio rentabilizando otras empresas de la estructura.

Como ya se ha comentado anteriormente, es difícil separar a través del fichero CNAE y del registro mercantil de qué tipo de agencia de viajes estamos hablando si minorista, mayorista minorista o bien de mayorista, ya que por un lado el CNAE proporciona información de las empresas que se declaran agentes de viajes y organizadores turísticos (cualquier tipo) y que la mayor parte de normativas contemplan cada vez más la figura de organizador y comercializador de paquetes de viajes combinados vinculados, siendo esta su función principal (el resto de productos los puede vender cualquier otro tipo de empresa), sin hacer mayor distinción de si se vende directamente al consumidor final o bien a otras agencias minoristas.

Partiendo de esta base y centrándonos en los datos recogidos bajo el código CNAE 7911 y el Registro Mercantil de 2018, podemos decir, que en España las seis primeras empresas en cuanto a volumen de negocio facturaban entonces alrededor del 37 % del total del negocio indicado. De las cuales alrededor de un 40 % corresponden a grandes grupos verticales integrados.

1	<u>VIAJES EL CORTE INGLES SA</u>	2.442.560.074	Madrid
2	<u>HOTELBEDS SLU</u>	1.811.636.000	Baleares
3	<u>HOTELBEDS PRODUCT SL</u>	1.190.034.000	Baleares
4	<u>AVORIS RETAIL DIVISION SL</u>	964.080.000	Baleares
5	<u>WORLD 2 MEET SL</u>	569.800.000	Baleares
6	<u>RETEL SA</u>	503.676.437	Madrid

*Figura 14 Principales Agencias de viajes (código cnae 7911) en cuanto a volumen de negocio en España en el año 2018 Fuente: Datos obtenidos en el Registro Mercantil*

Ahora bien, tal y como se ha comentado anteriormente, con estos datos desconocemos cuál es el principal nicho de mercado de cada una de ellas, no siendo siempre su actividad mayoritaria la de agente de viajes minorista, o de mayorista o mayorista minorista, pudiendo ser en algún caso, empresas dedicadas mayoritariamente a las reservas hoteleras, negocio receptivo, o bien a actividades parecidas.

Cierto es que el volumen de negocio de estos últimos es elevado, aunque encontramos empresas muy bien consolidadas y rentables con menores

facturaciones, ya sea como minoristas o mayoristas (tour operadores) o bien como ambos.

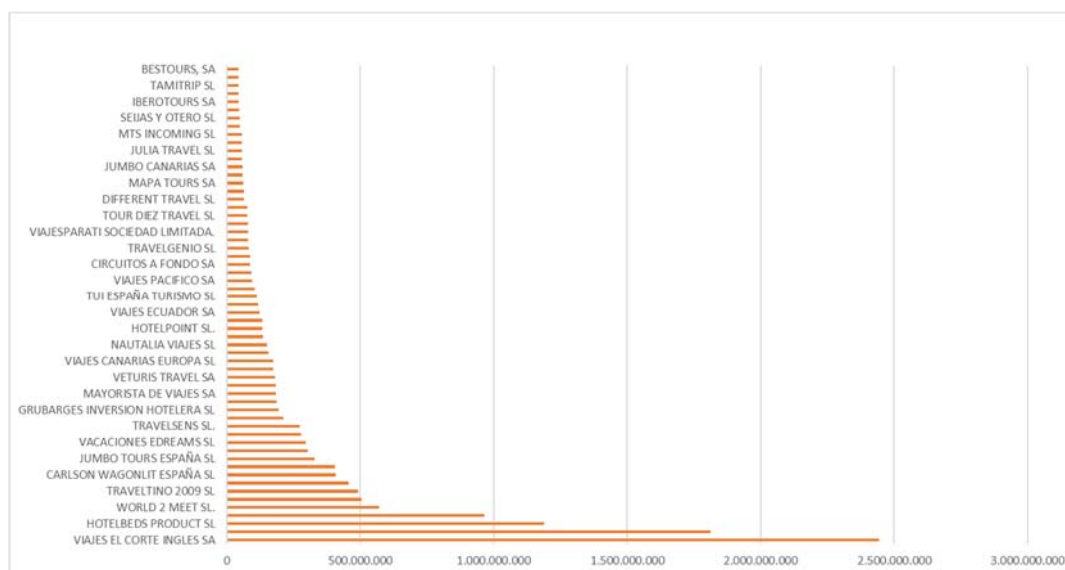


Figura 15 Gráfica de las principales agencias de viajes en cuanto a volumen de facturación. Fuente datos obtenidos en el Registro Mercantil

De cara a lo que interesa al presente, estas empresas (grandes grupos integrados) pueden producir un efecto mimético de su funcionamiento obligando al sector a ajustar sus precios e incluso en periodos de ciclo bajista producir pérdidas generalizadas.

### 7.7.3.2 Amenazas, alternativas y tendencias

La aparición de internet supuso desde un inicio un cambio global. Por un lado, la tendencia del cliente a gestionar y elaborar su propio paquete directamente con el proveedor a través de internet (aerolíneas, barcos, trenes, hoteles...) dada la accesibilidad que permitían sus portales o con la ayuda de grandes meta-buscadores de precios y ofertas (empresas que se dedican a relacionar páginas y portales de internet) y, por otro, la tendencia del proveedor a contactar directamente con el cliente para el ahorro de comisiones a pagar hacían peligrar en muchas ocasiones su existencia.

Probablemente la respuesta a estos cambios ya no era si el negocio de agente de viajes peligraba o no, sino que el modelo de agencia de viajes que se había utilizado hasta la fecha probablemente tenía que modificarse.

Algunas alternativas más utilizadas hasta la fecha habían sido:

#### Especialización

La oferta especializada suele tener un nicho de mercado de gente con mayor poder adquisitivo y, a pesar de no ser de elevado volumen, genera mayor rentabilidad. Existen algunas actividades que requieren de un especial nivel de

asesoramiento en los que sería difícil escoger lo más apropiado para cada momento sin la ayuda de un experto.

Experiencias en países extranjeros, deportes de aventuras (*sky*, submarinismo, rutas de montaña, bicicleta, caballo), rutas gastronómicas, deportes de alto nivel económico (golf, tenis) y otros.

### Grupos de gestión

La creación de asociaciones de algún tipo de interés empresarial (ya sea por puro asociacionismo, o bien por la creación de una empresa con dicho objetivo) siempre favorece a sus integrantes a través de la fuerza grupal. Aprovechamiento de sinergias, abaratamiento de costes, delegación de tareas y gestiones, negociación de precios, etc.

### Franquiciados

Como en el caso de asociado se aprovecha la fuerza grupal, además de utilizar su nombre, marca y *know how*, y evitar tramites y gestiones, pero por otro lado se comprometen a una participación en porcentaje de las ventas.

### El internet como oportunidad

Sin dejar de lado opciones presenciales cercanas a los clientes (oficinas en calle) otras opciones pasan por establecer sistemas mixtos donde se combina el presencial con la oferta on-line.

#### 7.7.3.3 *El comercio mayorista*

Se trata del organizador del paquete turístico, tal y como se ha informado anteriormente (también llamado en ocasiones *tour operador*), se constituyen como responsables de los paquetes que organizan frente al consumidor final debiendo de facilitar correctamente toda la información requerida.

Actualmente con la aparición de internet ha participado en un proceso similar al del sector minorista, el cliente tiende a organizar su propio viaje a través de internet, siendo aquellos de mayor riesgo aquellos que requieran mayor seguridad y control (ej.: países extranjeros) los que contratan a través de un paquete combinado producido por un mayorista (o *tour operador*).

Aparecen nuevas ofertas, siendo el paquete a medida una formula bien acogida por el cliente.

Existe un elevado efecto de concentración de negocio en grandes grupos, tras estancarse el mercado de paquetes generalistas, donde los márgenes están en el volumen. A mayor volumen de negocio más fácil es distribuir los gastos fijos, de tal manera que la empresa puede soportar mejor la presión en los precios.

La búsqueda de alternativas originales e innovadoras que, siendo difícilmente accesibles para los clientes a través de internet, generen valor añadido y atractivo para estos, es uno de los objetivos de este sector.



## Situación financiera

El análisis financiero de este tipo de empresas es de vital importancia para el trabajo que nos ocupa, así como todas sus implicaciones. Hay que comentar que a veces la estructura financiera de este tipo de empresas no acaba de responder a un modelo clásico de balances, ya que en ocasiones la liquidez generada por el pronto pago de los clientes con el desfase del pago a los proveedores permite una fuente de financiación más económica generando a su vez fondos de maniobra negativos, pero que a su vez no implica que haya riesgo de concurso o impago.

En cualquier caso, se trata de un ámbito que requiere de un estudio y análisis más extenso que en el presente por espacio y tiempo no trataré.

### *7.7.3.4 Características del Comercio Por internet (Agencias Online)*

Empresas características y reconocidas en este sector son E-Dreams, Atrapalo, Lasminute.com entre otras aparecidas en la última década de los 90 y ya consolidándose como tales durante los años 2000.

Entre otras, se caracterizan por ser muy versátiles en cuanto a los métodos de venta, desde sistemas clásicos de compra y venta, hasta el uso de metabuscadores modernos comparadores de precio, etc.

### *7.7.3.5 Conclusiones del análisis del sector*

En general, la gran ventaja del sector actualmente estudiado es que dispone de cierta cintura y flexibilidad frente a las situaciones de crisis, si bien es cierto hay empresas que son declaradas en concurso de acreedores y hay épocas de dificultades, pero tanto a nivel nacional como internacional, es un sector con una fuerte demanda y observada la tendencia y su éxito no debería ir a menos en el tiempo.

La situación actual de pandemia Covid-19 que ha obligado a las Administraciones a tomar medidas al respecto, ha afectado en elevada medida las previsiones del sector obligando a este a realizar ajustes para poder proseguir con su actividad una vez se establezca la situación, pero a pesar de ello es previsible que haya muchas empresas que deban dejar de ejercer la actividad o incluso alguna cause concurso.





## 8 La respuesta del mercado asegurador español a este seguro

Actualmente, por las particularidades del ramo, su complejidad (especialmente su nueva modalidad, a raíz de las nuevas normativas) sumado a que hablamos de volúmenes de prima muy pequeños y ser un mercado muy acotado, a pesar de constituir un negocio rentable, no incentiva su inversión y desarrollo.

Según los datos recabados, encontramos seis compañías en España que están ofreciendo este producto hasta la fecha, y dada la particularidad de la situación de pandemia por el Covid-19, que afecta de manera particular al sector turístico, probablemente haya disminuido la oferta.

Por la información que se ha podido recabar por el presente proyecto, encontramos las siguientes compañías, aunque no descartamos que haya otras ofertantes minoritarias.

CIA	Facturación Orientativa final ejercicio 2019
Markel (CIA en libre prestación de servicios en España).	1.000.000 €
Seguros Catalana Occidente S.A.	1.000.000 €
Axa intercaución (Agencias de Suscripción de Axa)	600.000 – o más.
Futura (Agencias de suscripción de acreditet)	-----
Swis Re	200.000 €
Otros proveedores de Seguros de caución	3.200.000 € (aprox). En relación con apartado 2.3 y Figura 5

*Figura 16 Elaboración propia, fuente: Consulta directamente realizada a las entidades ofertantes a través de correduría Aon.*

Tanto ratio combinada como siniestralidad son más difíciles de obtener por ser las compañías más reacias para dar esta información, pero podemos afirmar, por su particularidad, en tiempos de bonanza que la siniestralidad es baja, generando ratios combinados del 50-60% o inferiores, sin embargo, en época de crisis es posible que los márgenes sean más pequeños obteniendo ratios más elevadas.

Mayoritariamente, a pesar del exigir un reembolso a las compañías por parte del tomador, rara vez las compañías recuperan los importes satisfechos en virtud de estas pólizas. Las compañías se presentan como acreedoras y esperan que les sea reembolsado en el proceso del concurso (si es que se ha presentado concurso), en el caso de haber bienes disponibles, después de otros acreedores (Seguridad Social, bancos, otros deudores), la compañía recibiría ese reembolso. En algún caso se puede resolver el problema por la vía ejecutiva.

## 8.1 Los Mediadores

Los mediadores y corredores, como en todos los ramos, son parte fundamental para la comercialización de este tipo de producto sobre todo por las características que lo constituyen.

Es preciso en la medida de lo posible el comercial tenga conocimientos del sector al que nos dirigimos, en su función comercializadora como de asesoramiento.

El tipo de mediador que gestiona el negocio dependerá de los convenios que pueda tener con las compañías que ofertan el ramo. Ciertamente es que su alto nivel de especialización facilita que sean corredurías especializadas las que ostenten mayor oferta, pero a su vez podemos encontrarnos con compañías también muy especializadas en el ramo con su propia red de agentes y oficinas.

Los datos de la Figura 17 y la Figura 18 con una representatividad alrededor del 50 % nos da una idea, aunque un tanto sesgada, de los canales por los que se comercializa el ramo de caución y por ende el negocio de las agencias de viajes ya que no se ha podido obtener mediante el presente en este dato.

En 2018 la mayor cuota de mercado estaba en manos de corredores entre el 55 y el 65 % siendo el canal de agentes exclusivos el que más terreno ha ganado en el último trienio de 3 a 17% con un paulatino deterioro de otros canales como operadores de banca seguros y oficinas.

Al menos hasta la fecha indicada y sin olvidar el sesgo mencionado los datos, nos indican que el comercio electrónico (venta directa electrónica) en este ramo u otro tipo de canales alternativos son casi nulos; no quiere decir que muchos corredores o agentes capturen parte de negocio a través de internet, pero en lo que se refiere a las compañías está poco o nada implementado.

Cartera	Agentes		Corredores		Operador Bancaseguros	
	Cuota	Incremento Primas	Cuota	Incremento Primas	Cuota	Incremento Primas
2018	17,29%	141,60%	64,90%	22,65%	9,98%	-1,53%
2017	9,81%	263,12%	60,49%	36,64%	13,44%	11,87%
2016	3,35%	-45,46%	54,90%	-54,05%	14,90%	-0,18%
Nueva producción						
2018	18,82%	140,84%	72,63%	88,43%	1,39%	265,24%
2017	16,31%	1612,58%	70,25%	92,25%	0,78%	86,63%
2016	2,24%	67,89%	85,29%	-52,10%	1,00%	28,56%

Figura 17 Volumen de venta en % por canales de distribución (Agentes, corredores y Operadores de Banca seguros) Fuente: ICEA

Cartera	Oficinas y empleados		Comercio Electrónico		Otros Canales	
	Cuota	Incremento	Cuota	Incremento	Cuota	Incremento
		Primas		Primas		Primas
2018	7,68%	47,18%	0,00%	-	0,15%	193%
2017	16,20%	-24,02%	0,00%	-	0,07%	-80%
2016	26,45%	-24,08%	0,00%	-	0,41%	1116296500%
<b>Nueva producción</b>						
2018	7,08%	141,48%	0,00%	-	0,08%	198410399,90%
2017	12,65%	161,17%	0,00%	-	0,00%	-
2016	11,47%	-51,65%	0,00%	-	0,00%	-

*Figura 18 Volumen de venta en % por canales de distribución (Agentes, corredores y Operadores de Banca seguros) Fuente: ICEA*



## 9 Revisemos el pasado y miremos al futuro

Hasta la fecha el presente trabajo ha profundizado mayormente en aspectos teóricos que tratan de dar respuesta a los problemas que se puedan plantear y sus posibilidades de éxito.

Pero todavía nos preguntamos, muy bien todo lo expuesto hasta la ahora, pero ¿qué es lo que sucede en España en realidad cuando una agencia de viajes incumple y cuando su causa principal es la insolvencia o concurso? ¿La protección del consumidor final es efectiva? ¿Qué sucedía hasta la fecha? podemos decir que hemos mejorado? ¿Consideramos que se están transponiendo correctamente las directivas? ¿Y de su control?

Todas estas son preguntas difíciles de responder, porque no todos los casos son iguales, y es un campo amplio, pero se puede estudiar más detenidamente algún caso relevante.

De la experiencia en el sector hay que considerar que la mayor parte de los tomadores del seguro (agentes de viajes) que participan en ella son pequeños medianos empresarios y algunos grandes, que intentan sacar adelante un negocio y ganarse un sustento.

Es cierto que a veces sucede lo mencionado y se produce el incumplimiento, ya sea por insolvencia o por otras causas, pero que en definitiva se trata de apropiación indebida de los fondos depositados por los clientes y a partir de ahí sería la justicia quien dirimiría si se ha producido un delito.

La casuística es diversa, si bien es cierto que la mayoría de los casos acaban con la incautación de las garantías relativas a la protección de los consumidores y viajeros (ya sea en aplicación de la antigua normativa o de la nueva según disponga la administración) a excepción de casos en los que hay dolo contra la compañía.

En ocasiones, habiéndose agotado los capitales de las garantías de protección al viajero, se ha llegado incluso a reclamar en aplicación art. 76 LCS a la póliza de Responsabilidad Civil que pudiese estar vigente durante el ejercicio siempre y cuando se pruebe que hubiese habido conducta dolosa:

El perjudicado o sus herederos tendrán acción directa contra el asegurador para exigirle el cumplimiento de la obligación de indemnizar, sin perjuicio del derecho del asegurador a repetir contra el asegurado, en el caso de que sea debido a conducta dolosa de éste, el daño o perjuicio causado a tercero.

Entre 2010 y 2013 en España, por motivos varios se produjeron casos relevantes de concursos de grupos de agencias de viajes (Marsans, Orizonia, Todolisto.es etc.), sin podernos detener mucho en el cómo y porqué sucedió, es sabido que las garantías exigidas por la normativa de entonces distaban mucho de los requerimientos normativos y necesidades para con el consumidor en caso de concurso y por ende no fueron suficientes.

Como ya se ha visto en el presente, en España la mayor parte de normativas de las CAA, en esas fechas (2010 y 2013) estaban adaptadas y se acogían a lo indicado por el artículo 163 de la ley 1/2007 de protección frente al consumidor en aplicación a la Directiva 90-314 CEE que en sus artículos 7 y 8 obligaban a la constitución de la garantía que actualmente han sido modificados y derogados respectivamente.

Entre tanto FACUA denunció ante la Comisión Europea la desprotección de los consumidores en España después de los concursos mencionados, y tras esta denuncia, la Comisión instó a España a cambiar la normativa, que provocó la modificación del artículo 163 de la Ley General de Consumo (en aplicación a la Directiva 2015/2302). Pero que a su vez ha sido muy lenta su adaptación a las normativas autonómicas, viéndose todavía algunas de ellas en la situación anteriormente descrita.

Por poner un ejemplo concreto, en el caso de Orizonia se dice que las pérdidas eran de miles de millones y los afectados a su vez se cifraban en miles, tanto de consumidores como de otro tipo de acreedores y hasta de los trabajadores; que las garantías del gigante rondaban los 8.26 millones de euros que gestionó la administración por estar depositado ante el Consell Balear se deduce que muy probablemente no fueron suficientes, a pesar de que posteriormente parte de esos negocios fueron absorbidos por la competencia.

En los siguientes enlaces podemos recordar un poco mejor dicho caso:

[https://elpais.com/economia/2013/02/23/actualidad/1361636042\\_099592.html](https://elpais.com/economia/2013/02/23/actualidad/1361636042_099592.html)

[https://elpais.com/economia/2013/02/21/actualidad/1361442425\\_119201.html](https://elpais.com/economia/2013/02/21/actualidad/1361442425_119201.html)

## **9.1 Thomas Cook**

A lo mejor sería atrevido decir que el caso de Thomas Cook ha sido como una prueba de fuego para el modelo de protección al viajero que Europa quería implantar a través de la Directiva 2015/2302.

Los datos apuntan a que al menos para este caso claramente no han sido suficientes todas las medidas adoptadas dada su magnitud.

Thomas Cook es un agente de viajes británico que actuaba en otros estratos de la cadena turística como empresas de servicios varios, entre ellos una operadora aérea, pero que en cualquier caso en buena medida actuaba como minorista por su presencia en las oficinas a pie de calle vendiendo el producto al viajero como por su presencia a través de internet. También actuaba como mayorista de viajes siendo ellos los propios organizadores de los paquetes que vendían y a su vez eran propietarios de empresas proveedoras de esos servicios, se puede decir que se asemejaba a una estructura de empresa vertical.

La historia de la empresa había pasado por varias compras y fusiones desde sus inicios convirtiéndose en uno de los grandes grupos de empresas del sector turístico.

En 2018 el grupo de empresas de Thomas Cook llegó a facturar una cifra global de 9.584 millones de libras (10.813 millones de euros)<sup>73</sup>, pero al cabo de un año se vio abocada a declarar concurso por serios problemas financieros.

La causa de su concurso es múltiple, desde riesgos generados internamente dentro de la compañía, decisiones y correcciones equivocadas, hasta situaciones externas como, excesiva deuda financiera, el Brexit, un mal año de turismo, que en conjunto finalmente acusaron su debacle.

La empresa declara concurso y suspensión de pagos y actividades, según las fuentes mediáticas consultadas deja alrededor de 600.000 turistas atascados en todo el mundo sin poder regresar y probablemente otros tantos sin poder disfrutar de sus vacaciones.

La matriz de la agencia se situaba en Reino Unido y como tal debía de responder de su normativa aplicable en ese país, aunque no debían de hacerlo otras empresas del grupo con sede en otros países.

La declaración de concurso de Thomas Cook lleva a que también se produzca concurso en varias de sus filiales establecidas en otros países y de manera especial en Alemania.

### **9.1.1 Reino Unido**

La protección del viajero en el Reino Unido se canaliza a través de un fondo de garantía (Fondo Fiduciario de Viajes Aéreos) llamado régimen ATOL por sus siglas en inglés (Air Travel Organiser's Licence) controlado por la Autoridad Británica de Aviación. Este fondo se constituyó en Reino Unido en 1973 como consecuencia de que otras empresas del sector causaban insolvencia y que a su vez sirvió como medida válida en aplicación de la normativa europea (90/314 de CEE) y su derogadora la 2015/2302 del Parlamento Europeo.

Para poder operar en Reino Unido en principio es obligatorio estar dentro del régimen ATOL y, por tanto, el deber de aportar a ese fondo. Según se indica en la página web de la Autoridad de Aviación Civil, CAA por sus siglas en inglés (Civil Aviation Authority), se financian a través de una tasa aplicada por viajero de 2.5 €.

En este fondo se acogen todos aquellos viajeros que contraten un paquete de viajes combinado, a través de un operador británico, y además algunos billetes de avión de algunas aerolíneas.

Las fuentes indican que el coste estimado de la repatriación debida a la insolvencia de Thomas Cook ascendía aproximadamente hasta los 600 Millones de libras esterlinas.

Debido al calado de la situación, para este caso, fue el mismo Secretario de Transporte Grant Shapps (Gran Bretaña) quien anunció de la repatriación de todos los viajeros, del pago de los hoteles por los días de espera y de su repatriación, incluidos los viajeros que no estuviesen bajo el sistema ATOL, por

---

<sup>73</sup>Fuente: (Estatista)<https://es.statista.com/>



lo que desconocemos actualmente el importe exacto que desembolsó el fondo de garantía dado que fue el mismo gobierno quien se comprometió a pagar esos importes.

En cualquier caso, considero que el fondo ATOL pese a que ha supuesto un importante parachoques, no ha sido todo lo eficaz que debería:

1ª barrera: los requisitos de solvencia para operar del gigante no fueron suficientes. El operador seguía en activo y con licencia, a pesar de estar al borde de la insolvencia.

2ª barrera: una vez producida la insolvencia, el fondo no fue suficiente para gestionar las reclamaciones y en su caso las repatriaciones, sin la necesidad de la intervención del gobierno y que éste aportase dinero de fondos públicos.

### **9.1.2 Alemania**

Nos interesa por el presente saber exactamente qué sucedió con Alemania ya que tras la quiebra de la matriz al poco tiempo también declaraban la insolvencia las filiales alemanas. Si preguntamos en internet a Google, cuánto pagó Zúrich por la insolvencia de Thomas Cook, algunas portadas de los periódicos dicen:

Zúrich asumirá el 50% de la deuda de Thomas Cook a los hoteles alemanes<sup>74</sup>

La póliza contratada por Thomas Cook en Alemania según la misma fuente anterior tenía un capital de 110.000.000 millones de €. Para tener este capital el organizador de viajes debería de haber declarado una facturación en viajes combinados superiores a los 2.200 millones de euros, pero como se verá más adelante el Estado Alemán permitía a las compañías aseguradoras limitar el capital hasta los 110 millones a pesar de requerir de forma prudencial mayor capital. La prima que debió pagar Thomas Cook por esa póliza podría rondar el millón de euros o más.

En el mismo artículo mencionado anteriormente se informaba que la aseguradora reembolsaría los importes de los paquetes de viajes contratados por los viajeros hasta el límite de la garantía, pero que consideraban que no serían suficientes.

En el ANEXO 8 se puede observar una carta dirigida al parlamento europeo en fecha 24/07/2020 presentado como Asunto: Petición n.º 1123/2019 por H.J.F. de nacionalidad alemana, sobre la quiebra de Thomas Cook y las pérdidas de los clientes. Donde informaba de los daños sufridos por el peticionario y otros viajeros en relación con la insolvencia del grupo Thomas Cook, incluidas sus filiales alemanas Oeger Tours GmbH.

Según informan, el peticionario había reservado un viaje combinado con este operador y liquidado íntegro antes de la insolvencia.

---

<sup>74</sup> Diario el Español, apartado de Crónica de negocios, publicado el 30/09/2019 (<https://cronicaglobal.elespanol.com/business/>)

Una vez producida esta, la aseguradora con quien tenía contratada la póliza de caución le indicaba que este solo recibiría entre un 10 y un 20 % del importe liquidado.

El peticionario consideró que estas medidas infringían la directiva de 2015 relativa a los viajes combinados y pregunto sobre la responsabilidad del Estado Alemán en este caso.

La directiva para este caso dio la razón al peticionario por considerar inadecuada la transposición de esta directiva en el Estado Alemán, e indicaba lo siguiente:

Los Estados miembros estaban obligados a transponer esta Directiva en sus legislaciones nacionales a más tardar el 1 de enero de 2018 y a aplicarlo a partir del 1 de julio de 2018.

Según la transposición alemana de la Directiva (UE) 2015/2302, los operadores de viajes combinados tienen que obtener una póliza de seguro o una garantía bancaria que proteja a los viajeros contra el riesgo de insolvencia del operador. **No obstante, las disposiciones alemanas permiten que las entidades que ofrecen protección contra la insolvencia limiten su responsabilidad a 110 millones por ejercicio.** La Directiva (UE) 2015/2302 no prevé tal límite.

Reinciden en base a la información existente que la garantía no fue suficiente.

El Estado Alemán en este caso anunció compensaría a los viajeros no satisfechos de forma voluntaria una vez agotada la garantía.



Figura 19 La sede de Thomas Cook en Palma de Mallorca. Fuente : <https://www.ultimahora.es>

En algunos de los países de la UE, Thomas Cook estaba inscrita en algún tipo de asociación, que a su vez forma (o contrata un seguro colectivo) un fondo de garantía para la insolvencia con todos sus integrantes.

Es interesante estudiar estas asociaciones (alguna de ellas asociaciones sin ánimo de lucro) que constituyen fondos de garantía (o bien los contratan), ya que en su funcionamiento interno deben de exigir al integrante algún tipo de requisitos.

Luego ver el mecanismo de cómo se financia ese fondo, a través de pago por viajero (como el caso inglés), o bien por una prima por volumen de negocio del integrante.

En el caso inglés estaríamos hablando de un sistema de funcionamiento parecido al del Consorcio de compensación de seguros con todos los viajeros.

Pero en el caso de que el integrante estuviese aportando un importe anual por el volumen de negocios con el que trabaja, estaríamos hablando de algo muy parecido al sistema de las aseguradoras de caución siendo posible incluso que alguno de estos fondos fuese en toda regla una aseguradora o algún tipo de mutualidad sin ánimo de lucro.

### **9.1.3 Ejemplos de otros países (Francia, Holanda, Bélgica)**

#### **9.1.3.1 Francia**

La filial francesa (Thomas Cook France) formaba parte de la Asociación Profesional de Solidaridad Turística (ASPT), organismo al que se pueden adherir los operadores de viajes cumpliendo unos requisitos y en consecuencia entre otros servicios participan de un Fondo de Garantía colectivo de dicha entidad.

Cuando se declara la insolvencia de la matriz, no tarda mucho en declarar también la insolvencia la filial francesa (efecto dominó) dejando alrededor de 10.000 turistas sin servicio por el paro de actividad de la misma según información del portal Hosteltur, en Thomas Cook Francia en fecha de 22 de octubre de 2019.

El fondo de garantía para este caso cubrió con todos los costes de repatriación y reembolso a dichos viajeros, que hubiesen contratado paquetes de viajes combinados y/o vinculados con dicha entidad con aparente éxito.

Siendo claramente descartado todos aquellos viajeros que contrataron servicios sueltos con el operador por no estar cubiertos por dicha garantía.

Desconocemos a cuanto ascendieron finalmente las reclamaciones, pero podríamos estar hablando de 20 millones dependiendo de las cantidades reclamadas.

#### **9.1.3.2 Holanda**

Thomas Cook Netherland BV / Neckermann Reizen, las filiales holandesas, también dejan de operar con la misma onda expansiva generada por la insolvencia de la matriz y a los pocos días declaran su insolvencia.

La situación generada es parecida a la de Francia: estas empresas estaban inscritas y participaban de un fondo de garantía llamado SGR por sus siglas en

holandés (Stichting Garantie fonds Reisgelden). Este fue fundado en 1983 con el objetivo de proteger al viajero con una situación como la vivida con la insolvencia con Thomas Cook, aunque también participan en ella algunas compañías aéreas.

Para este caso, según informa en su web el mismo fondo de garantía, en febrero de 2020 se habían atendido ya en torno a las 15.000 reclamaciones de viajeros bien repatriaciones, reembolsos o bien cambio de operador para continuar con el viaje previsto.

### 9.1.3.3 *Bélgica*

Thomas Cook Belgium y Thomas Cook Retail estaban inscritas al fondo de garantía belga (GFG Fonds de Garantie Voyages), este mismo organismo actúa prácticamente como una aseguradora (así se hacen llamar ellos).

En su página web ellos mismos informan de cómo funcionan, hacen valer su nombre de garantes al consumidor y le informan que debe cerciorarse de que a quien le contratan el paquete turístico tenga su garantía, porque ellos responderán en caso de cualquier incumplimiento.

Indican:

1. ¿Por qué elegir un viaje con una etiqueta GFG?:

con GFG Viajes reservados viajes garantizados. La GFG garantiza que su planificador de viajes, minorista o agencia de viajes cumpla con los estándares financieros y tenga una estructura sólida y solvente con un funcionamiento sostenible.

2. La garantía GFG, es gratuita para los viajeros:

los operadores de viajes minoristas o agencias de viajes afiliadas pagan una pequeña tarifa al GFG gracias a su doble funcionamiento de prevención (sistema que consiste en exigir unos requisitos financieros a los empresarios, y a su vez en caso de insolvencia intervenir en la protección del viajero).

3. ¿Qué hace GFG en caso de insolvencia?

Depende de la situación, pero se elegirá la solución más eficaz. En cualquier caso, GFG, asegura su tranquilidad.

Se distinguen dos situaciones:

a) si aún no se ha efectuado el viaje:

GFG reembolsa tu pago inicial o el precio del viaje o bien, dependiendo de una serie de circunstancias la compañía puede considerar y decidir contratarte otro viaje para que puedas disfrutar de tu paquete.

b) si ya estás en el destino:

La compañía garantizará que se efectúe el resto del trayecto que todavía no hayas disfrutado (pagara a los proveedores que no hayan cobrado por la insolvencia y que previsiblemente no vayan a cobrar) y gestionará la repatriación que más se ajusten a los tiempos que tenían previstos, sin ningún tipo de cargo adicional.

4. ¿Son comunes las insolvencias?

La compañía trata de minimizarlas al máximo. Los números de nuestros inscritos (afiliados) son revisados y monitoreados periódicamente como prevención, lo que ayuda a anticipar y evitar muchos problemas. Sin embargo, no es posible predecirlo todo, por ello es importante que sepa si el minorista con quien contrata el paquete está afiliado, de lo contrario tiene mayor riesgo.

5. Industria emocionante y variada:

*Alertan al consumidor que la normativa en este sector es amplia y en algún caso no del todo clara.*

Para el caso de Thomas Cook, ellos mismos indican en su página web que después de casi un año han tramitado 18.000 reembolsos y atendido a 55.000 viajeros por el incidente (véase en ANEXO 9 parte de la gestión del siniestro por esta aseguradora)

#### **9.1.4 Finlandia, Dinamarca, Noruega y Suecia**

Thomas Cook Nordic, Spies, Thomas Cook (Tjäreborg), Ving y Globetrotter, por cuestiones internas de la compañía, se vieron afectadas en mucho menor medida por la quiebra de la matriz, por lo que a excepción de Dinamarca que por la cancelación de los paquetes y vuelos que tenían contratados con la Aerolínea de Thomas Cook Ltd. tuvieron que cancelar paquetes que de alguna manera se hizo cargo el Fondo de garantía danés (Danmark Rejsegarantifonden) por su declaración de insolvencia.

#### **9.1.5 España**

Por lo que a España respecta de la insolvencia de Thomas Cook, la CEAV (Confederación Española de Agencias) en el momento del acaecimiento (26 de septiembre del 2019) indicaba que el impacto de cara al consumidor final español era menor al no haber sufrido en el conjunto de las agencias españolas ningún default por la insolvencia declarada por el gigante británico.

Por otro lado, sí, las consecuencias colaterales para el sector turístico son muy importantes por la gran afluencia de turistas que gestionaba en destino el tour operador.

En este sentido existen garantías para el caso de insolvencia de clientes para cobro de proveedores, que también contribuyen al crecimiento económico, pero que no son objeto de este trabajo.

## 9.2 Afectación COVID 19 en España

La Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo, en su capítulo IV art. 13, regula **la responsabilidad por la ejecución del viaje combinado** indicando lo siguiente:

El responsable de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado es el organizador, aunque da libertad a que los estados miembros a mantener o establecer en su Derecho nacional disposiciones que estipulen que también el minorista es responsable de la ejecución del viaje combinado.

En el apartado 3 indica:

Si cualquiera de los servicios del viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato de viaje combinado, el organizador deberá subsanar la falta de conformidad, salvo:

- c) **sí resulta imposible, o**
- d) si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados.

Y que si no subsana la falta se aplicará lo establecido en el art.14: **Reducción de precio e indemnización por daños y perjuicios.**

En los apartados 1 y 2 establecen que como consecuencia de la falta de conformidad del contrato el viajero:

- 1) Tenga derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier período durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador demuestre que la falta de conformidad es imputable al viajero.
- 2) Derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida

Pero también en su apartado 3 que el viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si la falta de conformidad es imputable a:

- a) al viajero
- b) es imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado y es imprevisible o inevitable, o

**c) se debe a circunstancias inevitables y extraordinarias.**

En el apartado 4 indica que:

En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores.

En la medida en que los convenios internacionales que no vinculan a la Unión limiten la indemnización que deben pagar los prestadores de servicios, los Estados miembros podrán limitar en consecuencia la indemnización que deben pagar los organizadores.

En los demás casos, el contrato de viaje combinado podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje combinado.

Ahora bien, volviendo al art 13 de **Responsabilidad por la ejecución del viaje combinado** en su apartado nº4 indica sin perjuicio de lo mencionado en el apartado 3, los organizadores deberán **reembolsar el dinero en caso que el organizador no subsane la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero** y en su apartado 5 indica que si la proporción de la falta de conformidad es elevada deberá de proporcionarle un servicio alternativo de la misma calidad que solo podrá rechazar el viajero si no son equiparables a lo acordado siendo ese caso aplicable lo indicado en el art.14.

En conclusión, para el caso de COVID 19 y consecuentemente la declaración del estado de alarma según la Directiva Europea comentada bajo este aspecto, es muy probable que los consumidores reclamasen el reembolso de los importes en caso de no conformidad con lo contratado, pero que evidentemente no daría lugar a reclamación por daños y perjuicios en tanto que se trata de causas mayores ajenas al organizador.

Si bien es cierto el art. 22, **Derecho a resarcimiento** (véase en capítulo 4), da derecho a los minoristas y organizadores a pedir resarcimiento a terceros (entendemos, otros proveedores) que hayan contribuido al hecho que dio lugar a la indemnización, a la reducción del precio o a otras obligaciones.

En sentido parecido en el capítulo IV Ejecución del viaje combinado, art. 161 **Responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento y art. 162 Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios**, pone de manifiesto lo indicado por la Directiva 2015/2302 siendo el responsable del paquete de viaje combinado el organizador o en su caso el minorista por la falta de conformidad pudiendo dirigirse el viajero a cualesquiera para reclamar la subsanación o en su defecto el reembolso de los importes.

Dadas las circunstancias del Covid-19 y en consecuencia la declaración del estado de alarma y que se esperaba una gran avalancha de reclamaciones y reembolsos de los viajeros a los organizadores por los paquetes de viaje y otros servicios contratados, se propuso al gobierno Español una excepción a la norma por parte del sector (no solo los organizadores de viajes, sino también aerolíneas y otros operadores y empresas del sector) para evitar el concurso de miles de empresas, por una inminente falta de liquidez en sus cuentas al estar obligadas (también las aerolíneas en aplicación del Reglamento Europeo 261<sup>75</sup>) al reembolso de los fondos.

El Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo en la Sección 3.<sup>a</sup> Medidas de protección de consumidores, Artículo 36 Derecho de resolución de determinados contratos sin penalización por parte de los consumidores y usuarios indica:

Que se estimara la resolución del contrato por parte del consumidor cuando:

*No quepa obtener de la propuesta o propuestas de revisión ofrecidas por cada una de las partes, sobre la base de la buena fe, una solución que restaure la reciprocidad de intereses del contrato.*

Indicando opciones válidas, como pueden el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso, que en todo caso quedarán sometidos a la aceptación por parte del consumidor o usuario, acordes a las mismas exigencias del resto participantes del sector.

A partir de ahí nos preguntamos, ¿cómo afecta el COVID-19 a las garantías? La respuesta es sencilla: las garantías siguen teniendo la misma función que se ha venido describiendo hasta aquí, caso de incumplimiento del tomador de los contratos por insolvencia o especialmente por insolvencia se activaría la misma.

Ahora bien, la nueva ley de COVID-19 da facilidades a los organizadores para que ese cumplimiento se efectúe o se aplace.

El problema viene determinado cuando se genera tal aluvión de reclamaciones por incumplimiento que las agencias se vieran obligadas a devolver esos importes pudiendo generar concurso de muchas, efectivamente se ejecutarían las garantías, pero lo más probable es que estas no fueran suficientes y no solo eso, sino que dejarían un panorama desolador una vez declarado el concurso y liquidadas las garantías los tomadores deben reponerlas para seguir ejerciendo.

Por otro lado, tal y como hemos visto, la ley indica que los organizadores son responsables de la conformidad de los contratos por tanto si no hay medidas los perjudicados en aplicación de la acción directa<sup>76</sup> si este no responde de su obligación podría reclamar a los seguros de responsabilidad civil de las mismas.

---

<sup>75</sup> Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91.

<sup>76</sup> Art. 76 LCS



Desde el punto de vista del negocio de caución, está claro que si se ejecutase un elevado número de garantías por la causa cubierta las pérdidas en el ramo serían muy elevadas y la consecuencia podría generar desconfianza pudiéndose incluso endurecer el mercado con elevación de primas aumento de exigencias o incluso la desaparición de la oferta.

Actualmente uno de los grupos turísticos que ha causado concurso por una difícil situación económico-financiera y en parte agravada por COVID-19 es Pullmantur Cruises, con sede social en Madrid, centrado en el negocio de los cruceros, pero que a su vez ofrecía paquetes de viajes combinados, quienes han asegurado que tienen constituida una garantía con Accredited Insurance (Europe) LTD. Su Matriz Royal Caribbean facilitaba la opción de un bono del 125 % utilizable hasta antes de abril de 2022, o bien el reembolso total de los fondos al usuario, sin saber exactamente si esos reembolsos han ido a cargo de la aseguradora.

## 10 Conclusiones

Mediante el presente no he podido dar respuesta a tantas preguntas que planteé en un inicio, por la extensión que abarca cada una de ellas.

- 1- El negocio de la caución y, por ende —y todavía más—, la relativa al negocio de las agencias de viajes, es muy pequeño si lo comparamos con todo el sector de los seguros, vistos los volúmenes de prima que se manejan.
- 2- Se trata de un negocio con elevada carga jurídica, y no fácil de entender de modo especial la función del seguro en cuanto a garantía, a pesar de estar regulado en las leyes.
- 3- Doy fe de la importancia del negocio de las agencias de viajes, en el ámbito del turismo, que uno de los motores de funcionamiento del sector y consecuentemente lo convierte en un bien muypreciado, que a la vez debe ser regulado correctamente.
- 4- La Unión Europea, y por ende los países que la componen, en base a sus principios, intenta dar solución a los riesgos que supone esta actividad para los usuarios y consumidores finales en múltiples facetas.
- 5- Observamos que el seguro de caución constituye una solución eficiente para este problema y así es considerado también por la administración. Después del estudio realizado, observamos su función en dos vertientes importantísimas:
  - 1º: Preventiva y disuasoria: para operar en el sector como organizador o comercializador de viajes combinados/vinculados, es un elemento indispensable la constitución de la garantía.

Los organizadores son obligados a pasar por un previo “filtro” de solvencia. y del mantenimiento de esta en el tiempo. Por el contrario, o bien no podría obtener la garantía o bien, una vez obtenida, podría perderla y en consecuencia la capacidad de operar.

Dicho requisito y dichas obligaciones favorecen una disciplina económica en el sector de “mínimos”, anticipándose al acaecimiento de la insolvencia o incumplimiento que causa el siniestro.
  - 2º: En el caso de acaecimiento: por el principio de mutualidad de los seguros (siempre y cuando sea correcta la tarea de suscripción), se ejerce el resarcimiento de los daños patrimoniales sufridos por el asegurado y la repatriación en caso preciso. Por tanto, cumple con su función última la protección directa del consumidor.
- 6- A nadie se le escapa, una vez realizado el análisis del riesgo y después de la experiencia de Thomas Cook, que hablar de “mínimos” lleva asociados unos riesgos implícitos, que al menos en este caso y en este tipo de seguro

(en aplicación clara de la norma y bajo la regulación de la caución) no está dando una respuesta adecuada dado que nadie sabe a quién reclamar una vez se ha agotado el capital de la garantía total.

a) A la compañía aseguradora de caución no puede, pues iría contra los principios de la técnica aseguradora, ésta no podrá asumir mayor riesgo del que tenía previsto en el contrato y así lo exige la regulación de la caución.

b) ¿A la administración, que es quien dicta la norma y controla que se cumpla? En principio bajo la regulación observada todos los agentes y organizadores de viajes combinados y vinculados, mediante una declaración responsable, y posteriormente con las inspecciones adecuadas demuestran la vigencia de la póliza en aplicación de la norma (que habla de mínimos).

d) O bien, la peor parte, que el perjudicado más lento por los motivos que fueran se queda sin protección.

7- Considero el punto anterior un aspecto a aclarar de cara a la administración, al menos en el Estado Español, puesto que en principio según la Directiva la Garantía debería de proteger a todos los consumidores que contratasen con el agente que produjo el incumplimiento y especialmente por la causa de insolvencia, sin embargo, el consumidor se seguiría preguntando si realmente está protegido.

8- a) En relación al punto anterior una posible solución podría ser que la aseguradora valorase la garantía que emite para cada cliente según el estudio del riesgo, es decir el impacto más probable del incumplimiento por riesgo, esta perspectiva obligaría a seleccionar muy bien al cliente y a afinar una garantía apropiada por cada uno (serían garantías más conservadoras), puesto que en ese caso la responsabilidad podría caer sobre el asegurador que la emitió que en caso de error de cálculo podría verse obligado a responder aunque superase el capital en póliza, ya no por la regulación de caución que establece un capital máximo, sino por la responsabilidad en el error cometido.

b) Ciertamente a la vez, podría limitar y dificultar el crecimiento de las agencias dados unos elevados requerimientos de solvencia de los aseguradores, por lo que encontrar el equilibrio no sería sencillo.

9- Considero que en este caso el seguro de caución cumple una función como elemento estabilizador en el sector de las agencias de viajes y más aún si se permitiese lo comentado en los puntos cinco anteriormente descrito.

El sector asegurador en la medida de lo posible exige unos requisitos de solvencia a las agencias sometiendo a estas a un “estrés” con lo que dificulta el acaecimiento del riesgo cubierto.

10-Genera confianza en el sector de las agencias al transmitir seguridad a los consumidores siendo la confianza parte fundamental para el crecimiento económico.

Por tanto, y como garantes en este caso, es muy relevante el análisis y la suscripción de este tipo de riesgos y, en última instancia, es la confianza y solvencia del negocio de caución y de las aseguradoras la que se transmite.

11-La legislación abre la puerta para nuevas modalidades de suscripción; está por ver si es posible dar otro enfoque y, por ejemplo, emitir un certificado de seguro de caución por viaje contratado y en qué condiciones se podrían suscribir. Por ser una normativa todavía novedosa, se trata de un producto con posibilidades de desarrollo.

12-Es posible realizar una clasificación de solvencia por cliente, y en base a esa solvencia aplicar unas tarifas, o bien aprobar capitales de emisión para los mismos y en el lado opuesto, aplicar recargos, por disminución de solvencia, o por falta de claridad en la información requerida o anular contrato si no presenta información.

13-Las bases de datos y las nuevas tecnologías pueden ayudarnos a agilizar los procesos de selección y suscripción del riesgo e incluso de anulación preventiva de pólizas. Por un lado, siguen mejorando la prevención del acaecimiento del suceso no deseado (el siniestro), para bien de todos y por otro modo mejoran la eficiencia y rentabilidad del negocio.

14-La garantía y su correcta suscripción modera y aplana el crecimiento de las empresas turísticas cuando para poder aumentar el volumen de negocio necesitan de la garantía que exige una solvencia por tanto exige un crecimiento en volumen solvente, de lo contrario no pueden crecer al quedar faltos de cobertura según normativa aplicable.

15-Es necesario por la complejidad del producto tener una red comercial preparada y formada que facilite la entrada del riesgo. Para ello, también es indispensable una buena comunicación con la red comercial.

16-Desde un punto de vista normativo, considero que todavía queda camino para la adecuación de la directiva en esta materia en los estados, vistos los casos ocurridos en los últimos años en Europa cuando se ha demostrado las protecciones frente a los usuarios han sido insuficientes para aquellos países con mayor impacto.

17-Al mismo tiempo considero que el camino no es el equivocado, por haberse demostrado que la normativa aplicable ha funcionado en los países en los que el impacto ha sido menor, aunque sin dejar de ser considerable.

18- Considero para estos casos no sólo es necesario establecer medidas de protección a los consumidores (en este caso a los viajeros) sino también **mejores procesos de control** de los operadores del sector, en este caso los organizadores y comercializadores de viajes, en cuanto a la constitución

de las garantías exigidas de acuerdo con los volúmenes de negocio con los que trabajan (declararlos correctamente) como mejores exigencias de solvencia sobre todo a los grandes grupos de empresas.

19- Por proponer soluciones prácticas a la legislación no estaría mal plantearse si es posible:

- a) Incrementar el importe total de las garantías de los empresarios del sector.
- b) Que la garantía prestada en un país de la UE no sirva a la agencia para operar en toda la UE, sino que la agencia deba prestar una garantía en cada país en el que opere.

# Bibliografía

## Cita de libro

HOYOS de ELIZALDE, Carlos. El Seguro de Caución. 2012, Fundación Mapfre.

PEREZ TORRES, José Luis. Fundamentos del Seguro, 2011, ed. Umeser S.A.

GUARDIOLA LOZANO, Antonio. "Manual de introducción al seguro". Ed. Fundación MAPFRE Estudios. Instituto de Ciencias del Seguro. 2ª edición. Madrid. 2001.

MAYOR CIVIT, José María. Apuntes Máster Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras 2020.

MARIA M. RAUL P. MARIA LUISA R. Apuntes Empresas Turísticas II (intermediación, restauración, información organización de congresos y turismo activo. Universidad Oberta de Cataluña.

AVELINO A. VEGAS. Manual de finanzas para empresas turísticas. 2007, ed. Síntesis.

## Cita de informe (autor corporativo)

ICEA. El Seguro de Caución en España Situación Actual, Documento nº 282, Madrid, junio de 2018.

ACAVE Y AMADEUS. II Estudio estratégico de las agencias de viajes españolas 2016.

FUNDACION MAPFRE. El Mercado español de Seguros en 2019.

## Fuente de internet

- Diccionario de la real academia española:

<<https://dle.rae.es/cauci%C3%B3n> (fecha de consulta: 18/08/2020)

<<https://dle.rae.es/fianza>+ (fecha de consulta 18/08/2020)

- Abarca Seguros:

<<https://www.abarcaseguros.com/soluciones/> (fecha de consulta 28/08/2020)

- VLEX España jurisprudencia:

<<https://supremo.vlex.es/vid/ejecucion-obra-incumplimientos-fiadores-15205934> (fecha de consulta 15/08/2020)

- Iberley:

<[https://www.iberley.es/jurisprudencia/sentencia-civil-n-143-2019-jm-burgos-sec-1-rec-2000371-2014-31-07-2019-48083772?filtrar%5B0%5D=promotor&page\\_number=2&query=%28promotor%29&voces%5B0%5D=Contrato+de+seguro+de+cauci%C3%B3n&noIndex](https://www.iberley.es/jurisprudencia/sentencia-civil-n-143-2019-jm-burgos-sec-1-rec-2000371-2014-31-07-2019-48083772?filtrar%5B0%5D=promotor&page_number=2&query=%28promotor%29&voces%5B0%5D=Contrato+de+seguro+de+cauci%C3%B3n&noIndex)  
(fecha de consulta : 15/08/2020)

<[https://www.iberley.es/jurisprudencia/sentencia-civil-n-280-2017-ap-madrid-sec-28-rec-423-2015-23-06-2017-47858518?filtrar%5B0%5D=promotor&page\\_number=3&query=%28promotor%29&tribunal%5B0%5D=AP+-+Madrid&voces%5B0%5D=Contrato+de+seguro+de+cauci%C3%B3n&noIndex](https://www.iberley.es/jurisprudencia/sentencia-civil-n-280-2017-ap-madrid-sec-28-rec-423-2015-23-06-2017-47858518?filtrar%5B0%5D=promotor&page_number=3&query=%28promotor%29&tribunal%5B0%5D=AP+-+Madrid&voces%5B0%5D=Contrato+de+seguro+de+cauci%C3%B3n&noIndex)  
(fecha de consulta : 15/08/2020)

- Prezi:

<https://prezi.com/kjn9w1zf5y4t/historia-y-evolucion-de-las-agencias-de-viajes/>  
(fecha de consulta: 20/05/2020)

- Monografías:

<https://www.monografias.com/trabajos11/trabagenc/trabagenc.shtml> (fecha de consulta: 20/05/2020)

- ACAVE:

<https://www.acave.travel/es/detalle-legislacion/11> (fecha de consulta 18/08/2020)

- OMT (fecha de consulta 15/09/2020)

<https://www.unwto.org/es>

- ILP ABOGADOS

<https://www.ilpabogados.com/que-es-la-insolvencia-en-el-concurso-de-acreedores/#:~:text=La%20Ley%20Concursal%20define%20en,obligaciones%20exigibles%20de%20manera%20regular.&text=Y%20esto%20es%20porque%20podemos,sin%20incumplir%20con%20nuestros%20acreedores.> (fecha de consulta: 25/08/2020)

- YIREPA

<https://yirepa.es/> (fecha de consulta: 27/08/2020)

- Comunidad de Madrid

[https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/economia/agencias\\_de\\_viajes-caucion.pdf](https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/economia/agencias_de_viajes-caucion.pdf) (fecha de consulta 15/09/2020)

- FACUA

[https://www.facua.org/es/enviar\\_amigo.php?id=11410&seleccion=noticias](https://www.facua.org/es/enviar_amigo.php?id=11410&seleccion=noticias)

<https://www.programapublicidad.com/facua-crea-una-plataforma-nacional-de-afectados-por-orizonia-y-reclama-a-comunidades-autonomas-aclaren-si-orizonia-mayoristas-y-minoristas-depositaron-fianzas/> (consultado en fecha 15/09/2020)

- Gobierno británico

<https://www.gov.uk/government/news/thomas-cook-information-for-customers-employees-creditors-and-shareholders?hootPostID=c4e759befcce11295b9e09eb38eb7e61> (fecha de consulta 16/09/2020)

- CAA (Autoridad de Aviación Civil británica)

<https://www.caa.co.uk/ATOL-protection/Consumers/About-ATOL/> (fecha de consulta 16/09/2020)

<https://www.caa.co.uk/ATOL-protection/Air-travel-trust/About-the-Air-Travel-Trust/> (fecha de consulta 16/09/2020)

<https://www.europapress.es/turismo/mundo/noticia-cao-amplia-licencias-atol-poder-atender-afectados-quebra-thomas-cook-20190926113947.html>

[https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/PETI-CM-655797\\_ES.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/PETI-CM-655797_ES.pdf) (fecha de consulta 17/09/2020)

- ESTATISTA

<https://es.statista.com/estadisticas/1066945/facturacion-anual-del-grupo-turistico-thomas-cook/> (fecha de consulta 17/09/2020)

- Turespaña

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/crisis-thomas-cook/Paginas/index.aspx>

<https://www.mincotur.gob.es/es-es/crisis-thomas-cook/Documents/Thomas%20Cook%20en%20el%20mundo.pdf> (fecha de consulta 26/09/2020)

- SGR (Stichting Garantiefonds Reisgelden)

<https://www.sgr.nl/over-sgr/> (fecha de consulta 26/09/2020)

<https://www.sgr.nl/news/thomas-cook-waar-staan-we-nu/> (fecha de consulta 27/09/2020)

- APST (Asociación Profesional Solidaria de Turismo)

<https://www.apst.travel/2017/05/16/la-coccinelle-avec-vous-en-tous-points/> (fecha de consulta 26/09/2020)

- CEAV (Confederación Española de Agencias de Viajes)



[http://www.ceav.info/notas\\_prensa/ceav-valora-la-queiebra-de-turoperador-britanico-thomas-cook.htm](http://www.ceav.info/notas_prensa/ceav-valora-la-queiebra-de-turoperador-britanico-thomas-cook.htm) (fecha de consulta 26/09/2020)

- GFG (Fondos de Garantía Voyages)

<https://www.gfg.be/fr/> (fecha de consulta 27/09/2020)

- Otros artículos

<https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1320834-330/las-consecuencias-de-la-possible-queiebra-de-thomas-cook> (fecha de consulta 10/09/2020)

<https://www.independent.co.uk/travel/news-and-advice/thomas-cook-news-collapse-atol-protection-cost-cao-a9410381.html> (fecha de consulta 12/09/2020)

<https://www.pullmantur.es/media/pull/responsive/images/legales/condiciones-generales/informacion-precontractual.pdf> ( Fecha de consulta 20/09/2020)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Pullmantur\\_Cruises#:~:text=Edificio%20P%C3%B3rtico%2C%20sede%20de%20Pullmantur.&text=Royal%20Caribbean%20Cruises%20Ltd.&text=Pullmantur%20es%20un%20grupo%20tur%C3%ADstico,americana%20Royal%20Caribbean%20Cruises%20Ltd.](https://es.wikipedia.org/wiki/Pullmantur_Cruises#:~:text=Edificio%20P%C3%B3rtico%2C%20sede%20de%20Pullmantur.&text=Royal%20Caribbean%20Cruises%20Ltd.&text=Pullmantur%20es%20un%20grupo%20tur%C3%ADstico,americana%20Royal%20Caribbean%20Cruises%20Ltd.) (fecha de consulta 20/09/2020)

## **Fuentes legales y reglamentarias**

REAL DECRETO de 24 de Julio de 1889 por el que se publica el Código Civil (BOE de 16 de agosto de 1889)

Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (BOE 17 de octubre de 1980)

Ley 42/2015, de 5 de octubre, de reforma de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (BOE» núm. 239, de 6 de octubre de 2015)

La constitución española (BOE» núm. 311, de 29/12/1978)

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE» núm. 236, de 02/10/2015)

Real Decreto 161/1997, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la Caja General de Depósitos. «BOE» núm. 48, de 25/02/1997.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. «BOE» núm. 236, de 02/10/2015.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. «BOE» núm. 285, de 27/11/1992.

Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. «BOE» núm. 272, de 09/11/2017.

DIRECTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de noviembre de 2015.

Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones y los circuitos combinados. (derogada)

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. «BOE» núm. 287, de 30/11/2007.

Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, por el que se derogan diversas normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio. «BOE» núm. 30, de 4 de febrero de 2010.

Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes. «BOE» núm. 76, de 29 de marzo de 1988. (disposición derogada)

Orden de 14 de abril de 1988 por la que se aprueban las normas reguladoras de las Agencias de Viajes. «BOE» núm. 97, de 22 de abril de 1988. (disposición derogada)

Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados. «BOE» núm. 161, de 7 de julio de 1995. (disposición derogada).

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. «BOE» núm. 312, de 27/12/2018.

Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamento de las agencias de viajes. DOGC de 22 de julio de 1.994.

DECRETO 158/2012, de 20 de noviembre, por el que se modifica el Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viajes. DOGC del 05 de diciembre de 2012.

Ley 5/2017, de 28 de marzo, de medidas fiscales, administrativas, financieras y del sector público y de creación y regulación de los impuestos sobre grandes establecimientos comerciales, sobre estancias en establecimientos turísticos, sobre elementos radiotóxicos, sobre bebidas azucaradas envasadas y sobre emisiones de dióxido de carbono. «BOE» núm. 152, de 27 de junio de 2017.

Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña. «DOGC» núm. 5677, de 23/07/2010.

Ley 13/2002, de 21 de junio, de turismo de Cataluña. «BOE» núm. 169, de 16 de julio de 2002.

Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía. «BOE» núm. 68, de 20/03/2007.

DECRETO 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes y centrales de reservas. BOJA nº 150 de 21/12/2002.

Decreto 60/2018, de 27 de febrero, por el que se modifica el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes. BOJA nº 46 de 07/03/2018.

Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. BOJA nº 255 de 31/12/2011. BOJA nº 255 de 31/12/2011.

DECRETO 51/1998, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viaje. BOA 6/03/98.

Decreto 247/2008, de 23 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de adaptación de diversos procedimientos administrativos competencia del Departamento de Industria, Comercio y Turismo, al Decreto Ley 1/2008, de 30 de octubre del Gobierno de Aragón, de medidas administrativas urgentes para facilitar la actividad económica en Aragón. BOA núm. 220 de 29 de diciembre de 2008.

Decreto 111/2018, de 19 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 51/1998, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viaje. BOA 29 de Junio de 2018.

Decreto 191/2019, de 17 de octubre, de Empresas de Intermediación Turística BOPA del 30 de octubre de 2019.

Ley 8/2012, de 19 de julio, del Turismo de las Illes Balears. «BOE» núm. 189, de 8 de agosto de 2012.

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. «BOE» núm. 67, de 19 de marzo de 2019.

Decreto 89/2010, 22 julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística. BODC 30 de julio de 2010.

Decreto 49/2011, de 19 de mayo, por el que se regula la actividad de mediación turística desarrollada por agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria., - BOC de 02-06-2011.

Decreto 56/2007, de 8 de mayo, de Ordenación de las Agencias de Viajes y Centrales de Reservas de Castilla-La Mancha. DOCM 98 de 11-05-2007.

DECRETO 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes, que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León (BOC y L 31-01-2001).

DECRETO 175/2019, de 12 de noviembre, por el que se regulan las empresas de intermediación turística y los servicios de viaje vinculados en la Comunidad Autónoma de Extremadura. DOE 18 de noviembre de 2019.

Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo. DOG 20 de febrero de 2001.

Decreto 10/2017, de 17 de marzo, por el que se aprueba el reglamento general de turismo de la Rioja en desarrollo de la ley 2/2001, de 31 de mayo, de turismo de la Rioja. BOR 22 de marzo de 2017.

Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal. «BOE» núm. 127, de 07/05/2020.

Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital. «BOE» núm. 161, de 03/07/2010

Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19«BOE» núm. 91, de 1 de abril de 2020.

Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. «BOE» núm. 268, de 9 de noviembre de 1995.



# ANEXOS

## ANEXO 1

**Texto arts. 106 a 114 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.**

### **Artículo 106 Exigencia y régimen de la garantía provisional**

- 1- En el procedimiento de contratación no procederá la exigencia de garantía provisional, salvo cuando de forma excepcional el órgano de contratación, por motivos de interés público, lo considere necesario y lo justifique motivadamente en el expediente. En este último caso, se podrá exigir a los licitadores la constitución previa de una garantía que responda del mantenimiento de sus ofertas hasta la perfección del contrato.
- 2- En los casos en que el órgano de contratación haya acordado la exigencia de garantía provisional, en los pliegos de cláusulas administrativas particulares se determinará el importe de la misma, que no podrá ser superior a un 3 por 100 del presupuesto base de licitación del contrato, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido y el régimen de su devolución. La garantía provisional podrá prestarse en alguna o algunas de las formas previstas en el apartado 1 del artículo 108.

En el caso de división en lotes, la garantía provisional se fijará atendiendo exclusivamente al importe de los lotes para los que el licitador vaya a presentar oferta y no en función del importe del presupuesto total del contrato.

En los acuerdos marco y en los sistemas dinámicos de adquisición, el importe de la garantía provisional, de exigirse, se fijará a tanto alzado por la Administración Pública, sin que en ningún caso pueda superar el 3 por 100 del valor estimado del contrato.

- 3- Cuando se exijan garantías provisionales, estas se depositarán, en las condiciones que las normas de desarrollo de esta Ley establezcan, del modo siguiente:
  - a) En la Caja General de Depósitos o en sus sucursales encuadradas en las Delegaciones de Economía y Hacienda, o en la Caja o establecimiento público equivalente de las Comunidades Autónomas o Entidades locales contratantes ante las que deban surtir efecto cuando se trate de garantías en efectivo.
  - b) Ante el órgano de contratación, cuando se trate de certificados de inmovilización de valores anotados, de avales o de certificados de seguro de caución.

- 4- La garantía provisional se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la perfección del contrato. En todo caso, la garantía provisional se devolverá al licitador seleccionado como adjudicatario cuando haya constituido la garantía definitiva, pudiendo aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a una nueva constitución de esta última.

#### **Artículo 107 Exigencia de la garantía definitiva**

- 1- A salvo de lo dispuesto en los apartados 4 y 5, los licitadores que, en las licitaciones de los contratos que celebren las Administraciones Públicas, presenten las mejores ofertas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145, deberán constituir a disposición del órgano de contratación una garantía de un 5 por 100 del precio final ofertado por aquellos, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido. En el caso de los contratos con precios provisionales a que se refiere el apartado 7 del artículo 102, el porcentaje se calculará con referencia al precio máximo fijado, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido.

No obstante, atendidas las circunstancias concurrentes en el contrato, el órgano de contratación podrá eximir al adjudicatario de la obligación de constituir garantía definitiva, justificándolo adecuadamente en el pliego de cláusulas administrativas particulares, especialmente en el caso de suministros de bienes consumibles cuya entrega y recepción deba efectuarse antes del pago del precio, contratos que tengan por objeto la prestación de servicios o la inclusión sociales o laboral de personas pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión social, así como en los contratos privados de la Administración a los que se refieren los puntos 1.º y 2.º de la letra a) del apartado 1 del artículo 25 de la presente Ley. Esta exención no será posible en el caso de contratos de obras, ni de concesión de obras.

- 2- En casos especiales, el órgano de contratación podrá establecer en el pliego de cláusulas administrativas particulares que, además de la garantía a que se refiere el apartado anterior, se preste una complementaria de hasta un 5 por 100 del precio final ofertado por el licitador que presentó la mejor oferta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, pudiendo alcanzar la garantía total un 10 por 100 del citado precio.

A estos efectos se considerará que constituyen casos especiales aquellos contratos en los que, debido al riesgo que en virtud de ellos asume el órgano de contratación, por su especial naturaleza, régimen de pagos o condiciones del cumplimiento del contrato, resulte aconsejable incrementar el porcentaje de la garantía definitiva ordinaria a que se refiere el apartado anterior, lo que deberá acordarse mediante resolución motivada. En particular, se podrá prever la presentación de esta garantía complementaria para los casos en que la oferta del adjudicatario resultará inicialmente incurso en presunción de anormalidad.

- 3- Cuando el precio del contrato se formule en función de precios unitarios, el importe de la garantía a constituir se fijará atendiendo al presupuesto base de licitación, IVA excluido.
- 4- En la concesión de obras y en la concesión de servicios el importe de la garantía definitiva se fijará en cada caso por el órgano de contratación en el pliego de cláusulas administrativas particulares, en función de la naturaleza, importancia y duración de la concesión de que se trate.
- 5- Los pliegos que rijan los acuerdos marco y los sistemas dinámicos de adquisición establecerán si la garantía definitiva se fija estimativamente por la Administración o se fija para cada contrato basado en relación con su importe de adjudicación.

Si se optara por la constitución de una garantía definitiva general del acuerdo marco o del sistema dinámico de adquisición fijada estimativamente por la Administración, cuando la suma de los importes, IVA excluido, de los contratos basados en los acuerdos marco o sistemas dinámicos de adquisición exceda del doble de la cantidad resultante de capitalizar al 5 por 100 el importe de la garantía definitiva, esta deberá ser incrementada en una cuantía equivalente.

La garantía definitiva a que se refieren los párrafos anteriores responderá respecto de los incumplimientos tanto del acuerdo marco y de los sistemas dinámicos de adquisición, como del contrato basado o específico de que se trate.

#### **Artículo 108 Garantías definitivas admisibles**

- 1- Las garantías definitivas exigidas en los contratos celebrados con las Administraciones Públicas podrán prestarse en alguna o algunas de las siguientes formas:
  - a) En efectivo o en valores, que en todo caso serán de Deuda Pública, con sujeción, en cada caso, a las condiciones establecidas en las normas de desarrollo de esta Ley. El efectivo y los certificados de inmovilización de los valores anotados se depositarán en la Caja General de Depósitos o en sus sucursales encuadradas en las Delegaciones de Economía y Hacienda, o en las Cajas o establecimientos públicos equivalentes de las Comunidades Autónomas o Entidades locales contratantes ante las que deban surtir efectos, en la forma y con las condiciones que las normas de desarrollo de esta Ley establezcan, sin perjuicio de lo dispuesto para los contratos que se celebren en el extranjero.
  - b) Mediante aval, prestado en la forma y condiciones que establezcan las normas de desarrollo de esta Ley, por alguno de los bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito y sociedades de garantía recíproca autorizados para operar en España, que deberá depositarse en los establecimientos señalados en la letra a) anterior.



- c) Mediante contrato de seguro de caución, celebrado en la forma y condiciones que las normas de desarrollo de esta Ley establezcan, con una entidad aseguradora autorizada para operar en el ramo. El certificado del seguro deberá entregarse en los establecimientos señalados en la letra a) anterior.
- 2- Cuando así se prevea en los pliegos de cláusulas administrativas particulares, la garantía definitiva en los contratos de obras, suministros y servicios, así como en los de concesión de servicios cuando En el pliego de cláusulas administrativas particulares se fijará la forma y condiciones de la retención.
- 3- La acreditación de la constitución de la garantía definitiva podrá hacerse mediante medios electrónicos.

### **Artículo 109 Constitución, reposición y reajuste de garantías**

- 1- El licitador que hubiera presentado la mejor oferta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145 deberá acreditar en el plazo señalado en el apartado 2 del artículo 150, la constitución de la garantía definitiva. De no cumplir este requisito por causas a él imputables, la Administración no efectuará la adjudicación a su favor, siendo de aplicación lo dispuesto en el penúltimo párrafo del apartado 2 del artículo 150.
- 2- En caso de que se hagan efectivas sobre la garantía definitiva las penalidades o indemnizaciones exigibles al contratista, este deberá reponer o ampliar aquella, en la cuantía que corresponda, en el plazo de quince días desde la ejecución, incurriendo en caso contrario en causa de resolución.
- 3- Cuando, como consecuencia de una modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de quince días contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación. A estos efectos no se considerarán las variaciones de precio que se produzcan como consecuencia de una revisión del mismo conforme a lo señalado en el Capítulo II del Título III de este Libro.
- 4- Cuando la garantía definitiva se hubiere constituido mediante contrato de seguro de caución y la duración del contrato excediera los cinco años, el contratista podrá presentar como garantía definitiva un contrato de seguro de caución de plazo inferior al de duración del contrato, estando obligado en este caso, con una antelación mínima de dos meses al vencimiento del contrato de seguro de caución, bien a prestar una nueva garantía, o bien a prorrogar el contrato de seguro de caución y a acreditárselo al órgano de contratación. En caso contrario se incautará la garantía definitiva por aplicación del artículo 110.c).

## **Artículo 110 Responsabilidades a que están afectas las garantías**

La garantía definitiva únicamente responderá de los siguientes conceptos:

- a) De la obligación de formalizar el contrato en plazo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 153.
- b) De las penalidades impuestas al contratista conforme al artículo 192 de la presente Ley.
- c) De la correcta ejecución de las prestaciones contempladas en el contrato incluidas las mejoras que ofertadas por el contratista hayan sido aceptadas por el órgano de contratación, de los gastos originados a la Administración por la demora del contratista en el cumplimiento de sus obligaciones, y de los daños y perjuicios ocasionados a la misma con motivo de la ejecución del contrato o por su incumplimiento, cuando no proceda su resolución.
- d) De la incautación que puede decretarse en los casos de resolución del contrato, de acuerdo con lo que en él o en esta Ley esté establecido.
- e) Además, en los contratos de obras, de servicios y de suministros, la garantía definitiva responderá de la inexistencia de vicios o defectos de los bienes construidos o suministrados o de los servicios prestados durante el plazo de garantía que se haya previsto en el contrato.

## **Artículo 111 Devolución y cancelación de las garantías definitivas**

- 1- La garantía no será devuelta o cancelada hasta que se haya producido el vencimiento del plazo de garantía y cumplido satisfactoriamente el contrato de que se trate, o hasta que se declare la resolución de este sin culpa del contratista.
- 2- Aprobada la liquidación del contrato y transcurrido el plazo de garantía, si no resultaren responsabilidades se devolverá la garantía constituida o se cancelará el aval o seguro de caución.

El acuerdo de devolución deberá adoptarse y notificarse al interesado en el plazo de dos meses desde la finalización del plazo de garantía. Transcurrido el mismo, la Administración deberá abonar al contratista la cantidad adeudada incrementada con el interés legal del dinero correspondiente al período transcurrido desde el vencimiento del citado plazo hasta la fecha de la devolución de la garantía, si esta no se hubiera hecho efectiva por causa imputable a la Administración.

- 3- En el supuesto de recepción parcial solo podrá el contratista solicitar la devolución o cancelación de la parte proporcional de la garantía cuando así se autorice expresamente en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

- 4- En los casos de cesión de contratos no se procederá a la devolución o cancelación de la garantía prestada por el cedente hasta que se halle formalmente constituida la del cesionario.
- 5- Transcurrido un año desde la fecha de terminación del contrato, y vencido el plazo de garantía, sin que la recepción formal y la liquidación hubiesen tenido lugar por causas no imputables al contratista, se procederá, sin más demora, a la devolución o cancelación de las garantías una vez depuradas las responsabilidades a que se refiere el artículo 110.

Cuando el valor estimado del contrato sea inferior a 1.000.000 de euros, si se trata de contratos de obras, o a 100.000 euros, en el caso de otros contratos, o cuando las empresas licitadoras reúnan los requisitos de pequeña o mediana empresa, definida según lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 800/2008, de la Comisión, de 6 de agosto de 2008, por el que se declaran determinadas categorías de ayuda compatibles con el mercado común en aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y no estén controladas directa o indirectamente por otra empresa que no cumpla tales requisitos, el plazo se reducirá a seis meses.

Sección 3.<sup>a</sup> Garantías prestadas por terceros y preferencia en la ejecución de garantías

#### **Artículo 112. Régimen de las garantías prestadas por terceros.**

- 1- Las personas o entidades distintas del contratista que presten garantías a favor de este no podrán utilizar el beneficio de excusión a que se refieren los artículos 1.830 y concordantes del Código Civil.
- 2- El avalista o asegurador será considerado parte interesada en los procedimientos que afecten a la garantía prestada, en los términos previstos en la legislación vigente en materia de procedimiento administrativo común.
- 3- En el contrato de seguro de caución se aplicarán las siguientes normas:
  - a) Tendrá la condición de tomador del seguro el contratista y la de asegurado la Administración contratante.
  - b) La falta de pago de la prima sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni extinguirá el seguro, ni suspenderá la cobertura, ni liberará al asegurador de su obligación, en el caso de que este deba hacer efectiva la garantía.
  - c) El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

### **Artículo 113. Preferencia en la ejecución de garantías.**

- 1- Para hacer efectivas las garantías, tanto provisionales como definitivas, la Administración contratante tendrá preferencia sobre cualquier otro acreedor, sea cual fuere la naturaleza del mismo y el título del que derive su crédito.
- 2- Cuando la garantía no sea bastante para cubrir las responsabilidades a las que está afecta, la Administración procederá al cobro de la diferencia mediante el procedimiento administrativo de apremio, con arreglo a lo establecido en las normas de recaudación.
- 3- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 90 de la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, en el caso de concurso los créditos derivados de las obligaciones ex lege o los surgidos en virtud de actos administrativos tendrán la consideración de créditos con privilegio general conforme a lo establecido en el artículo 91.4 de la Ley 22/2003.

## **CAPÍTULO II**

### **Garantías exigibles en otros contratos del sector público**

#### **Artículo 114. Supuestos y régimen.**

- 1- En los contratos que celebren las entidades del sector público que no tengan la consideración de Administraciones Públicas, los órganos de contratación podrán exigir la prestación de una garantía a los licitadores o candidatos, para responder del mantenimiento de sus ofertas hasta la adjudicación y, en su caso, formalización del contrato o al adjudicatario, para asegurar la correcta ejecución de la prestación.
- 2- El importe de la garantía, que podrá presentarse en alguna de las formas previstas en el artículo 108, sin que resulte necesaria su constitución en la Caja General de Depósitos, así como el régimen de su devolución o cancelación serán establecidos por el órgano de contratación, atendidas las circunstancias y características del contrato, sin que pueda sobrepasar los límites que establecen los artículos 106.2 y 107.2, según el caso.

## **ANEXO 2**

### **Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. Disposición adicional decimotercera. Seguro de caución a favor de Administraciones públicas.**

El contrato de seguro de caución celebrado con entidad aseguradora autorizada para operar en el ramo de caución será admisible como forma de garantía ante las Administraciones públicas en todos los supuestos que la legislación vigente exija o permita a las entidades de crédito o a los establecimientos financieros de crédito constituir garantías ante dichas administraciones. Son requisitos para que el contrato de seguro de caución

pueda servir como forma de garantía ante las Administraciones públicas los siguientes:

- a) Tendrá la condición de tomador del seguro quien deba prestar la garantía ante la Administración pública y la de asegurado dicha Administración.
- b) La falta de pago de la prima sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida ni éste liberado de su obligación en el caso de que se produzca el siniestro consistente en el concurso de las circunstancias en virtud de las cuales deba hacer efectiva la garantía.
- c) El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.
- d) La póliza en que se formalice el contrato de seguro de caución se ajustará al modelo aprobado por orden del Ministro de Economía y Competitividad.

### **ANEXO 3**

**Real Decreto 161/1997, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la Caja General de Depósitos.**

#### **CAPÍTULO IV Garantía mediante seguro de caución**

##### **Artículo 21. Características del contrato de seguro de caución.**

- 1- Podrá emplearse esta modalidad de garantía siempre que sea otorgada por entidad de seguros autorizada por la Dirección General de Seguros del Ministerio de Economía y Hacienda para operar en el ramo del seguro de caución.
- 2- El modelo de contrato de seguro de caución empleado tendrá las siguientes características:
  - a) La persona o entidad obligada a prestar garantía tendrá la condición de tomador del seguro y la Administración a cuya disposición se constituye la garantía tendrá la condición de asegurado.
  - b) Se hará constar de forma expresa:
    - i) Que la aseguradora no podrá oponer a la Administración el impago de la prima por parte del tomador del seguro o cualquier otra excepción derivada de su relación jurídica con éste, y
    - ii) Que la falta de pago de la prima no dará derecho a la aseguradora a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura de la aseguradora suspendida, ni ésta liberada de su obligación caso de

que se produzca el siniestro consistente en las circunstancias en virtud de las cuales deba hacer efectiva la garantía.

- c) La duración del contrato de seguro coincidirá con la de la obligación garantizada. Si la duración de éstas superase los diez años, el obligado a prestar garantía deberá prestar nueva garantía durante el último mes del plazo indicado, salvo que se acredite debidamente la prórroga del contrato de seguro.

## **ANEXO 4**

### **Disposición final tercera. Modificación de la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.**

Se modifica la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación, en los siguientes términos:

.....

Dos. Se modifica la disposición adicional primera, que queda redactada como sigue:

«Disposición adicional primera.

#### **Percepción de cantidades a cuenta del precio durante la construcción.**

Dos. Requisitos de las garantías.

- 1- Para que un contrato de seguro de caución pueda servir como garantía de las cantidades anticipadas en la construcción y venta de viviendas deberá cumplir los siguientes requisitos:
  - a) Se suscribirá una póliza de seguro individual por cada adquirente, en la que se identifique el inmueble para cuya adquisición se entregan de forma anticipada las cantidades o los efectos comerciales.
  - b) La suma asegurada incluirá la cuantía total de las cantidades anticipadas en el contrato de compraventa, de adhesión a la promoción o fase de la cooperativa o instrumento jurídico equivalente, incluidos los impuestos aplicables, incrementada en el interés legal del dinero desde la entrega efectiva del anticipo hasta la fecha prevista de la entrega de la vivienda por el promotor.
  - c) Será tomador del seguro el promotor, a quien le corresponderá el pago de la prima por todo el periodo de seguro hasta la elevación a escritura pública del contrato de compraventa, de adhesión a la promoción o fase de la cooperativa o instrumento jurídico equivalente.
  - d) Corresponde la condición de asegurado al adquirente o adquirentes que figuren en el contrato de compraventa.

- e) El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro. La falta de pago de la prima por el promotor no será, en ningún caso, excepción oponible.
- f) La duración del contrato no podrá ser inferior a la del compromiso para la construcción y entrega de las viviendas. En caso de que se conceda prórroga para la entrega de las viviendas, el promotor podrá prorrogar el contrato de seguro mediante el pago de la correspondiente prima, debiendo informar al asegurado de dicha prórroga.
- g) La entidad aseguradora podrá comprobar durante la vigencia del seguro los documentos y datos del promotor-tomador que guarden relación con las obligaciones contraídas frente a los asegurados.
- h) En caso de que la construcción no se inicie o no llegue a buen fin en el plazo convenido el asegurado, siempre que haya requerido de manera fehaciente al promotor para la devolución de las cantidades aportadas a cuenta, incluidos los impuestos aplicables y sus intereses y este en el plazo de treinta días no haya procedido a su devolución, podrá reclamar al asegurador el abono de la indemnización correspondiente. Igualmente, el asegurado podrá reclamar directamente al asegurador cuando no resulte posible la reclamación previa al promotor.
- i) El asegurador deberá indemnizar al asegurado en el plazo de treinta días a contar desde que formule la reclamación.
- j) En ningún caso serán indemnizables las cantidades que no se acredite que fueron aportadas por el asegurado, aunque se hayan incluido en la suma asegurada del contrato de seguro, por haberse pactado su entrega aplazada en el contrato de cesión.
- k) El asegurador podrá reclamar al promotor-tomador las cantidades satisfechas a los asegurados, a cuyo efecto se subrogará en los derechos que correspondan a éstos.
- l) En el caso de que la entidad aseguradora hubiere satisfecho la indemnización al asegurado como consecuencia del siniestro cubierto por el contrato de seguro, el promotor no podrá enajenar la vivienda sin haber resarcido previamente a la entidad aseguradora por la cantidad indemnizada.
- m) En todo lo no específicamente dispuesto, le será de aplicación la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

.....

## **ANEXO 5**

**Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viajes, modificado por el Decreto 158/2012 de 20 de noviembre:**

### **Capítulo 1: Objeto y definiciones**

### **Artículo1:**

El presente Decreto tiene por objeto la regulación de los requisitos para el ejercicio de la actividad de los agentes de viajes establecidos o que presten servicios en el ámbito territorial de Cataluña.

### **Artículo2:**

2.1 El agente de viajes es la persona, física o jurídica que, bajo cualquier forma empresarial, puede comercializar y organizar viajes combinados y que tiene reservadas en exclusiva estas actividades. los agentes de viajes pueden llevar a cabo cualquier actividad de asesoramiento, mediación y organización en materia de servicios turísticos.

2.2 a efectos de este Decreto, se entiende por viaje combinado o forfait la combinación previa de al menos dos de los siguientes elementos, vendidos o puestos a la venta por un precio global, siempre que la prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia, y sin perjuicio de que se puedan facturar por separado los diferentes elementos de un mismo forfait:

” Primero: el transporte, sin perjuicio de lo establecido en la normativa que lo regula.

” Segundo: el alojamiento.

” Tercero: otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento que representen una parte significativa del viaje combinado.

2.3 la denominación y la condición legal de agente o de agencia de viajes quedan reservadas exclusivamente a los agentes de viajes. Estos son los únicos que pueden emplear los términos viaje, viaje combinado, paquete turístico o su correspondencia en cualquier idioma, en la rotulación de sus actividades.

### **Artículo3:**

3.1 los agentes de viajes domiciliados en Cataluña deberán presentar ante la Oficina de Gestión Empresarial (OGE) una declaración responsable que debe contener lo siguiente:

a) Datos relativos a la identificación de la persona titular.

b) Identificación de la garantía a que se refiere el artículo 7 de 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, haciendo constar su importe y la entidad garante.

c) Dirección del espacio identificado de atención presencial al público, con indicación expresa de su disponibilidad.



3.2 los agentes de viajes establecidos en otra comunidad autónoma o en otro estado de la Unión Europea que quieran abrir un establecimiento en Cataluña deberán presentar ante la OGE una declaración responsable que debe contener los datos que establecen los párrafos a) y c) del apartado 1.

3.3 los agentes de viajes habilitados fuera del ámbito de la Unión Europea que quieran actuar en Cataluña sin abrir establecimiento deberán presentar ante la OGE una declaración responsable que debe contener los datos establecidos en los párrafos a) y b) del apartado 1, y en caso de que quieran abrir un establecimiento en Cataluña, también los datos establecidos en el párrafo c) del apartado 1.”.

## **Capítulo 2: Requisitos para el ejercicio de la actividad.**

### **Artículo 4:**

La presentación de las declaraciones responsables a las que se refiere este Decreto que cumplan los requisitos establecidos por la normativa conlleva la inscripción de los datos declarados en el Registro de turismo de Cataluña (RtC). la OGE inscribe los datos en el RtC y entrega al agente de viajes un documento acreditativo de la inscripción.

### **Artículo 5**

La persona titular debe comunicar cualquier modificación de los datos declarados mediante la presentación ante la OGE de la declaración responsable correspondiente.

### **Artículo 6**

En caso de que el agente de viajes quiera abrir un nuevo espacio identificado de atención presencial al público en Cataluña, deberá presentar una declaración responsable ante la OGE en la que conste la dirección y se indique expresamente su disponibilidad.

### **Artículo 7**

Cualquier espacio identificado de atención presencial al público del agente de viajes debe exhibir un rótulo en el que conste claramente el nombre del titular y el número de inscripción en el RTC. Este rótulo debe estar redactado al menos en catalán.

### **Artículo 8**

Los y las agentes de viajes deben dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones vigentes en materia de hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia

## **Capítulo3: Cese de Actividad**

### **Artículo 9**

El agente de viajes establecido en Cataluña que cese en su actividad debe poner en conocimiento de la OGE, por escrito, que ya no ejerce la actividad de agente de viajes, lo que conlleva la inscripción inmediata de la baja en el RtC.”.

### **Artículo 10**

El agente de viajes que cierre uno de sus espacios identificados de atención presencial al público situados en Cataluña deberá poner en conocimiento de la OGE, por escrito, que ya no ejerce en él su actividad.

### **Artículo 11**

1.1 Son causas de baja de la inscripción del agente de viajes en el RtC las siguientes:

- a) En caso de que la persona titular sea persona jurídica, todas las previstas en el ordenamiento jurídico español para la extinción de sociedades.
- b) la inactividad comprobada del agente de viajes durante seis meses.
- c) la infracción del deber de comunicar las modificaciones que afecten a los requisitos exigidos para el ejercicio de la actividad.
- d) la inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial en cualquier dato que conste en una declaración responsable a que se refiere este Decreto.
- e) En caso de constituir garantía individual o garantía colectiva, la no reposición de la garantía en la cuantía y plazos previstos en el artículo 12.
- f) En caso de constituir garantía por cada viaje combinado, el incumplimiento de lo establecido en el artículo 12.5.

1.2 El proceso de baja de la inscripción del agente de viajes en el RtC seguirá las determinaciones que a tal efecto dispone la legislación de procedimiento administrativo común.

## **Capítulo 4: Garantía**

### **Artículo 12<sup>77</sup>:**

12.1 la garantía a la que se refiere el artículo 3 debe responder, en caso de insolvencia o quiebra, del reembolso de los fondos depositados y de la repatriación del consumidor. Esta garantía puede revestir tres formas:

---

<sup>77</sup> Actualmente modificado por el la Ley 5/2017 que modifica la ley 2010/22 del código de consumo Artículos: 252-10, 252-11 y 252-12

- g) Garantía individual: mediante aval bancario o póliza de caución. 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 3% del volumen anual de negocios del agente de viajes, y en cualquier caso el importe no puede ser inferior a 100.000 euros ni superior a 300.000 euros.

efectos de este Decreto, se entiende por volumen anual de negocios el derivado de los ingresos por la actividad propia de agente de viajes.

- h) Garantía colectiva: los y las agentes de viajes pueden constituir una garantía colectiva a través de las asociaciones empresariales legalmente constituidas. La garantía colectiva es un fondo de garantía para el conjunto de agentes que participan en ella.

“las formas de constituir esta garantía colectiva serán las mismas que las señaladas para la garantía individual.

”la cuantía de esta garantía colectiva será de un mínimo del 50% de la suma de las garantías que los agentes de viajes 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.

”la garantía colectiva cubrirá a cada agente, como máximo, un importe equivalente al establecido por la garantía individual, de acuerdo con el apartado anterior.

- i) Garantía por cada viaje combinado: el agente de viajes contrata un seguro para cada usuario de viaje combinado.

12.2 En el momento en que el usuario efectúe el primer pago a cuenta del precio del viaje combinado, el agente de viajes le entregará un documento que identifique la garantía constituida y los datos de contacto de la entidad garante.

12.3 En caso de que se ejecute la garantía individual o la garantía colectiva, el agente estará obligado a reponerla en el plazo de 15 días hasta cubrir de nuevo la totalidad inicial de esta.

12.4 la garantía individual y la garantía colectiva no pueden ser canceladas durante la tramitación de un expediente de baja de la inscripción en el Registro de turismo de Cataluña, ni hasta que haya pasado un año desde la baja de la inscripción o desde que la resolución de baja de la inscripción sea firme.

12.5 la garantía para cada viaje combinado no puede ser cancelada durante el periodo comprendido entre el primer pago del usuario y la finalización del viaje combinado.”.

## **Capítulo 5: Ejercicio de las actividades de las agencias de viajes**

### **Artículo 13:**

En toda la propaganda, correspondencia, documentación y publicidad escrita, realizada por una agencia de viajes se indicará el código de identificación, el nombre y, si procede, el de la marca comercial registrada, así como su dirección.

### **Artículo 14:**

14.1 Los opúsculos y programas editados por las agencias de viajes responderán a criterios de utilidad, precisión y veracidad y no podrán incluir publicidad falsa o engañosa.

14.2 El opúsculo incluirá información adecuada sobre:

- a) Destino, medios, características, categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- b) Tipo de alojamiento, su situación, categoría, nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística según el estado miembro de acogida de que se trate.
- c) Comidas servidas.
- d) Itinerario
- e) Información de índole general sobre las condiciones aplicables a las personas con nacionalidad del estado o estados miembros de que se trate en materia de pasaportes y de visados, así como los plazos para su formalización, y las formalidades sanitarias para el viaje y la estancia;
- f) El importe o el porcentaje del precio que se deba anticipar sobre el total y la forma de pago de la diferencia resultante.
- g) Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de personas y, en este supuesto, la fecha límite de información al consumidor, en caso de anulación.

14.3 La información incluida en el opúsculo será vinculante para la agencia de viajes que ejerza la función organizadora en el viaje combinado, a menos que:

- a) Los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente al consumidor antes de la celebración del contrato; el opúsculo tendrá que mencionarlo expresamente.
- b) Se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo entre las partes contratantes.

- c) Los cambios producidos sean fruto de una modificación imprevista en la normativa de los diferentes países en la clasificación turística oficial de los alojamientos y en las condiciones aplicables en materia de pasaportes, visados y formalidades sanitarias.

## **Artículo 15**

15.1 Las agencias de viajes que participen en la organización y venta final del viaje combinado de acuerdo con las funciones que les corresponda sobre éste tendrán que entregar al consumidor, por escrito y con tiempo suficiente antes del inicio del viaje, la siguiente información:

- a) Horarios, escalas y enlaces, así como la categoría o clase contratada en el medio de transporte.
- b) Nombre, dirección y número de teléfono de la representación local de la agencia organizadora del viaje al país o países por los que transcurra el viaje y, en su defecto, los nombres, direcciones y teléfonos de organismos que puedan ayudar a los viajeros en caso de dificultades. En caso de no existir estos, el viajero tendrá que disponer de un número de teléfono de urgencia o de cualquier información que le permita ponerse en contacto con el organizador o el detallista.
- c) Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer contacto directo con el responsable in situ de la estancia.
- d) Información sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguros que cubra los gastos de cancelación ocasionados por el consumidor o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad.
- e) Cláusulas contractuales del viaje combinado.

15.2 Las informaciones a las que se refiere este artículo deben de ser entregadas al consumidor, al menos, en catalán.

## **Artículo 16**

16.1 Los contratos de viajes combinados deberán formalizarse por escrito e incluir, como mínimo, los siguientes datos:

- f) Destino/destinos de los viajes y, en caso de periodos fraccionados de estancia, sus destinos y fechas.
- g) Medios, características y categorías de transporte a utilizar, las fechas, horas y lugar de salida y regreso.
- h) Si el viaje combinado incluye alojamiento, situación, categoría turística y características principales según normativa del estado miembro de acogida y número de comidas servidas.

- i) Si para la realización del viaje combinado se exige un número mínimo de personas y, en tal supuesto, la fecha límite de información al consumidor en caso de cancelación.
- j) Itinerario.
- k) Visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el total del precio del viaje combinado.
- l) Nombre y dirección de las agencias de viaje que participen como organizadora y vendedora final del viaje combinado.
- m) Precio del viaje combinado, así como una indicación de toda posible previsión del precio y de acuerdo con la presente disposición legal, e indicación de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios de transporte, cuando no figuren en el total del precio del viaje combinado.
- n) Calendario y modalidades de pago del precio.
- o) Toda solicitud especial que el consumidor haya transmitido en el momento de la reserva al organizador, o al detallista y que ambos hayan aceptado.
- p) La advertencia al consumidor de la obligación de comunicar con la mayor brevedad posible al prestador de quien se trate, así como al organizador o al detallista, por escrito o por cualquier otro medio, todo incumplimiento en la ejecución del contrato que haya comprobado in situ.

16.2 Se entenderá por contrato de servicios sueltos cuando se faciliten a comisión los elementos aislados de un viaje o estancia.

16.3 En los contratos de servicios sueltos, las agencias no podrán percibir de los turistas o usuarios de los servicios más que el precio que corresponde a estos, al cual se podrá añadir un recargo por gastos de gestión derivados de la operación<sup>78</sup>.

16.4 En el momento de la formalización del contrato, la agencia de viajes deberá entregar al usuario o consumidor los títulos, bonos u otros documentos correspondientes a los servicios encargados, y deberá unir a estos documentos una factura o documento de cobro, en el que deberá figurar el precio total abonado por el cliente.

16.5 Los contratos que en la aplicación del presente artículo entreguen a los consumidores y usuarios las agencias de viajes han de estar redactados, al menos, en catalán.

---

<sup>78</sup> Artículo 16.2 y 16.3 derogados por el Decreto 158/2012 de 20 de noviembre.

## **Artículo 17**

En el momento de hacer contratos con sus clientes, las agencias de viaje deberán informales previamente del coste de los servicios a prestar sobre el que podrán exigir un depósito no superior al 40% del coste total previsto, salvo el supuesto en que las condiciones de los proveedores impongan el pago anticipado a la agencia de viajes, contra el que deberán entregar recibo o documento justificante en el que consten las cantidades recibidas y los conceptos.

## **Artículo 18**

En todo momento el consumidor puede desistir del viaje combinado solicitado o contratado, y tiene derecho a la devolución de las cantidades que haya abonado tanto si se trata del precio total como del depósito previsto en el artículo 17, pero deberá indemnizar a la agencia de viajes en las cuantías y porcentajes que a continuación se indican:

- a) abonará los gastos de gestión, los de anulación debidamente justificados, si procede, y una penalización consistente en el 5% del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de 10 y menos de 15 días de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida. Si no se presenta a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a ninguna devolución de la cantidad abonada, salvo que se establezca un acuerdo entre las partes en otro sentido.
- b) En caso de que el paquete turístico esté sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, como flete de aviones, barcos, tarifas especiales u otros, los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

## **Artículo 19**

El consumidor de un viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona siempre que lo comunique con 15 días de antelación a la fecha del inicio del viaje.

El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que debía tener el cesionista, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente ante la agencia de viajes del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales de la cesión.

Cuando por el tipo de tarifa o características propias del medio de transporte a utilizar, o cuando las características de los servicios a realizar por prestatarios terceros hagan del todo imposible la cesión, y así se haya reflejado en el opúsculo, programa y contrato del viaje combinado, el organizador y el vendedor final de este podrán oponerse a la mencionada cesión.

## **Artículo 20**

20.1 Los precios de los viajes combinados establecidos en los contratos no podrán ser revisados, excepto si se prevé en los mismos la posibilidad de ser revisados en alza o a la baja y se definen previamente las modalidades de cálculo. Los motivos del cambio del precio podrán tener en consideración las variaciones siguientes:

- a) Coste de los transportes, incluido el coste de los carburantes.
- b) Tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como impuestos de aterrizaje, de desembarco en puertos y aeropuertos.
- c) Tipo de cambio aplicado al viaje organizado de que se trate.

20.2 Los precios se podrán revisar sólo hasta 20 días antes de la fecha prevista para el viaje. Transcurrido el plazo indicado no se podrá revisar el precio determinado en el contrato.

## **Artículo 21**

21.1 Cuando el organizador se vea obligado a modificar de forma significativa los elementos esenciales del contrato de viaje combinado, y en especial su precio, por razones diferentes a las contempladas en el artículo anterior, tendrá que notificarlo en la mayor brevedad al viajero, con el fin de permitir que tome las siguientes decisiones:

- a) Rescindir el contrato sin penalización.
- b) Aceptar un suplemento del contrato en el cual se precisen las modificaciones introducidas y su repercusión en el precio.  
El consumidor tendrá que informar de su decisión al organizador del viaje o al vendedor final, en función de la agencia de viajes que le haya notificado la modificación.

21.2 En caso de que el consumidor rescinda el contrato de conformidad con el apartado anterior, o que por cualquier otro motivo no imputable al consumidor, la agencia de viajes organizadora del viaje cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, el consumidor tendrá derecho a una de las siguientes alternativas:

- a) A otro viaje combinado de calidad equivalente o superior en caso de que la agencia organizadora del viaje o la vendedora final del viaje combinado pudiesen ofrecer esta posibilidad. Si el viaje ofrecido en sustitución del anterior es de inferior calidad tendrá que rembolsar al consumidor la diferencia de precio.
- b) Al reembolso en el plazo máximo de un mes de todas las cantidades pagadas de acuerdo con el contrato.

21.3 En los supuestos del apartado anterior, el consumidor, si procediese, tendrá derecho a una indemnización que le pagará la agencia organizadora a menos que:



- a) La cancelación sea por causa de que el número de personas inscritas al viaje combinado sea inferior al número mínimo exigido y se informe por escrito al consumidor de la cancelación dentro de los plazos indicados en la descripción del viaje combinado.
- b) La cancelación, con excepción del caso de exceso de reservas, sea por motivos de fuerza mayor, es decir, circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, las consecuencias de las mismas no hubieran podido evitarse pese a toda la diligencia usada.

21.4 En el caso que después de la salida no se suministrase una parte importante de los servicios previstos en el contrato o la agencia de viajes organizadora del viaje observase que no puede suministrar una parte importante de los mismos, la organizadora del viaje adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje, sin suplemento de precio al consumidor, y, en su caso, le reembolsará el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. En caso de que las soluciones susodichas sean inviables o el consumidor no las acepte por razones válidas, la organizadora suministrará al consumidor en caso necesario y sin suplemento de precio un medio de transporte equivalente para que pueda volver al sitio de salida u otro lugar de llegada que ambos hayan convenido y, cuando proceda, indemnizará al consumidor.

## **Artículo 22**

22.1 La agencia de viajes organizadora y la vendedora final del viaje combinado responderán, en proporción a las obligaciones que les corresponda por su ámbito de gestión del viaje combinado, de la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato con el consumidor, con independencia de que las susodichas obligaciones deban ser ejecutadas por ellas u otros prestatarios de servicios, sin perjuicio del derecho de la organizadora de emprender acciones contra los mismos.

22.2 La agencia de viajes organizadora y la vendedora final del viaje combinado responderán, en proporción a las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, de los daños sufridos por el consumidor, a menos que la mencionada no ejecución o mala ejecución no sean imputables a las agencias de viajes susodichas ni otros prestatarios de servicios porque:

- c) Las faltas observadas en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- d) Las susodichas faltas sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y tengan un carácter imprevisible o insuperable.
- e) Las faltas susodichas se produzcan por un caso de fuerza mayor tal como se ha descrito en el artículo 21.3.b), o a un suceso que la agencia de viajes organizadora o vendedora final del viaje o los prestatarios

terceros de servicios, poniendo toda la diligencia necesaria, no hubiesen podido prever ni evitar.

22.3 En los supuestos b) y c) del apartado anterior, la agencia organizadora y vendedora del viaje combinado estarán obligadas a actuar diligentemente para prestar asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

22.4 Por lo que respecta a los daños corporales, el resarcimiento estará limitado conforme a los convenios internacionales reguladores de las prestaciones de servicios.

22.5 Las partes podrán convenir la limitación del resarcimiento por daños no corporales dentro de unos límites razonables. 22.6 No se admitirán otras limitaciones de responsabilidad vía contrato que no sean las que se correspondan a los apartados 22.4 y 22.5.

### **Artículo 23**

En caso de reclamación, el representante local de la organizadora del viaje o de la vendedora final tendrán que actuar con diligencia para encontrar soluciones adecuadas.

## **Capítulo 6: De la protección de las actividades profesionales de las agencias de viajes: infracciones y sanciones**

### **Artículo 24**

La realización o la publicidad por cualquier medio de difusión de las actividades reservadas en exclusiva a los agentes de viajes sin cumplir con lo establecido en el presente Decreto debe ser sancionada administrativamente.

### **Artículo 25**

25.1 las personas individuales, los organismos y las entidades de cualquier orden, tanto públicas como privadas, que quieran promover publicitariamente la realización de viajes combinados sin ánimo de lucro deberán encargar la organización técnica, la formalización de reservas y la realización a un agente de viajes.

25.2 En cualquier tipo de publicidad que anuncie la realización de viajes, a la que se refiere el artículo anterior, deberá constar de manera preeminente la expresión que, de la organización técnica, la formalización de las reservas y la ejecución se hace cargo un agente de viajes, así como el nombre, dirección y número de identificación fiscal del agente que tenga encomendadas estas funciones.

25.3 El agente de viajes que tenga a su cargo las funciones mencionadas es responsable del cumplimiento de las condiciones en que se ha anunciado el viaje, y de todas las disposiciones legales relativas a la prestación de servicios turísticos por parte de los agentes de viaje.

25.4 Excepcionalmente, la Dirección General de Turismo podrá autorizar a determinados organismos públicos la organización y la promoción de viajes sin ánimo de lucro, en función de acuerdos o de su participación en organismos internacionales que exijan esta condición<sup>79</sup>.

## Artículo 26

La inobservancia de las disposiciones previstas en este Decreto se debe de sancionar de conformidad con lo establecido en la ley 13/2002, de 21 de junio, de turismo de Cataluña.

### Disposiciones adicionales:

-1 Queda disuelta **la Comisión Arbitral de Agencias de Viajes de Cataluña, las tareas de la cual serán ejercidas por la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña, con el sometimiento previo voluntario de las partes.**

· DECRETO 210/1995, de 11 de julio, por el que se modifica el Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viajes. Otras versiones de este precepto.

-2 Quedan modificados los artículos 133.2 y 136 del Decreto 319/1990, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de la Ley de regulación del **transporte de viajeros por carretera mediante vehículos de motor, en los siguientes términos:**

'Artículo 133.'133.2 Los transportes turísticos deberán prestarse en cualquier caso como **parte de los viajes combinados definidos** en la reglamentación general de las agencias de viajes'.

'Artículo 136 Con independencia de los transportes turísticos integrados en viajes combinados a los que hacen referencia los artículos anteriores de este capítulo, **las agencias de viajes podrán realizar transportes discrecionales de viajeros con contratación individual sin que se exija que formen parte de viajes combinados, siempre que tengan carácter ocasional y esporádico y vayan dirigidos a un grupo homogéneo de usuarios, tal como asistentes a espectáculos deportivos, recreativos u otros análogos, a partir de los requisitos establecidos en la reglamentación general de las agencias de viajes.**

-3 Las declaraciones a las que se refiere este Decreto se formalizan en impresos normalizados que se pueden descargar desde la sede corporativa de la Generalidad de Cataluña en el ámbito de turismo ([www.gencat.cat](http://www.gencat.cat)) u obtener en la Red de Oficinas de Gestión Empresarial.

Las declaraciones responsables y documentos referidos en los artículos 3, 5, 6, 9 y 10 pueden presentarse también en cualquier registro de la administración de la Generalidad de Cataluña y en el resto de los lugares establecidos al efecto de acuerdo con el artículo 25 de la ley 26/2010, de 3 de agosto, de

---

<sup>79</sup> Artículo 25.4 Derogado por el decreto 158/2012 de 20 de noviembre.

régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.”.

### **Disposición transitoria**

**Las pólizas de responsabilidad civil y las fianzas previstas por el Decreto 45/1988, de 13 de enero, continuarán vigentes a la entrada en vigor de la presente disposición<sup>80</sup>.**

En el plazo de seis meses, a contar desde la entrada en vigor de la presente disposición, **los agentes de viajes deberán adecuar su garantía al importe previsto en el artículo 12. Transcurrido este plazo sin alcanzar el importe mínimo previsto, el agente de viajes cesará en su actividad y se dará de baja su inscripción en el RtC.**

### **Disposición derogatoria**

**Se deroga el Decreto 45/1988, de 13 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las agencias de viajes.**

-1 Se derogan los apartados 2 y 3 del artículo 16, el apartado 4 del artículo 25 y la disposición transitoria del Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viajes.

-2 Se deroga el artículo 36 del Decreto 106/2008, de 6 de mayo, de medidas para la eliminación de trámites y la simplificación de procedimientos para facilitar la actividad económica.

**Disposición final** Esta disposición entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.

Barcelona, 20 de noviembre de 2012 Artur Mas i Gavarro, Presidente de la Generalidad de Cataluña F. Xavier Mena Consejero de Empresa y Empleo

(en color claro aparecen elementos actualmente derogados de la citada ley)

## **ANEXO 6**

### **LCS Artículo veinte.**

Si el asegurador incurriere en mora en el cumplimiento de la prestación, la indemnización de daños y perjuicios, no obstante entenderse válidas las cláusulas contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado, se ajustará a las siguientes reglas:

1.º Afectará, con carácter general, a la mora del asegurador respecto del tomador del seguro o asegurado y, con carácter particular, a la mora respecto del tercero perjudicado en el seguro de responsabilidad civil y del beneficiario en el seguro de vida.

---

<sup>80</sup> Derogada por el Decreto 158/2012 de 20 de noviembre

2.º Será aplicable a la mora en la satisfacción de la indemnización, mediante pago o por la reparación o reposición del objeto siniestrado, y también a la mora en el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber.

3.º Se entenderá que el asegurador incurre en mora cuando no hubiere cumplido su prestación en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro o no hubiere procedido al pago del importe mínimo de lo que pueda deber dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro.

4.º La indemnización por mora se impondrá de oficio por el órgano judicial y consistirá en el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en el 50 por 100; estos intereses se considerarán producidos por días, sin necesidad de reclamación judicial.

No obstante, transcurridos dos años desde la producción del siniestro, el interés anual no podrá ser inferior al 20 por 100.

5.º En la reparación o reposición del objeto siniestrado la base inicial de cálculo de los intereses será el importe líquido de tal reparación o reposición, sin que la falta de liquidez impida que comiencen a devengarse intereses en la fecha a que se refiere el apartado 6.º subsiguiente. En los demás casos será base inicial de cálculo la indemnización debida, o bien el importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber.

6.º Será término inicial del cómputo de dichos intereses la fecha del siniestro.

No obstante, si por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario no se ha cumplido el deber de comunicar el siniestro dentro del plazo fijado en la póliza o, subsidiariamente, en el de siete días de haberlo conocido, el término inicial del cómputo será el día de la comunicación del siniestro.

Respecto del tercero perjudicado o sus herederos lo dispuesto en el párrafo primero de este número quedará exceptuado cuando el asegurador pruebe que no tuvo conocimiento del siniestro con anterioridad a la reclamación o al ejercicio de la acción directa por el perjudicado o sus herederos, en cuyo caso será término inicial la fecha de dicha reclamación o la del citado ejercicio de la acción directa.

7.º Será término final del cómputo de intereses en los casos de falta de pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, el día en que con arreglo al número precedente comiencen a devengarse intereses por el importe total de la indemnización, salvo que con anterioridad sea pagado por el asegurador dicho importe mínimo, en cuyo caso será término final la fecha de este pago. Será término final del plazo de la obligación de abono de intereses de demora por la aseguradora en los restantes supuestos el día en que efectivamente satisfaga la indemnización, mediante pago, reparación o reposición, al asegurado, beneficiario o perjudicado.

8.º No habrá lugar a la indemnización por mora del asegurador cuando la falta de satisfacción de la indemnización o de pago del importe mínimo esté fundada en una causa justificada o que no le fuere imputable.

9.º Cuando el Consorcio de Compensación de Seguros deba satisfacer la indemnización como fondo de garantía, se entenderá que incurre en mora únicamente en el caso de que haya transcurrido el plazo de tres meses desde la fecha en que se le reclame la satisfacción de la indemnización sin que por el Consorcio se haya procedido al pago de la misma con arreglo a su normativa específica, no siéndole de aplicación la obligación de indemnizar por mora en la falta de pago del importe mínimo. En lo restante, cuando el Consorcio intervenga como fondo de garantía, y, sin excepciones, cuando el Consorcio contrate como asegurador directo, será íntegramente aplicable el presente artículo.

10.º En la determinación de la indemnización por mora del asegurador no será de aplicación lo dispuesto en el artículo 1108 del Código Civil, ni lo preceptuado en el párrafo cuarto del artículo 921 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, salvo las previsiones contenidas en este último precepto para la revocación total o parcial de la sentencia.

### **LCS Artículo treinta y ocho.**

Una vez producido el siniestro, y en el plazo de cinco días a partir de la notificación prevista en el artículo dieciséis, el asegurado o el tomador deberán comunicar por escrito al asegurador la relación de los objetos existentes al tiempo del siniestro, la de los salvados y la estimación de los daños.

Incumbe al asegurado la prueba de la preexistencia de los objetos. No obstante, el contenido de la póliza constituirá una presunción a favor del asegurado cuando razonablemente no puedan aportarse pruebas más eficaces.

Si las partes se pusiesen de acuerdo en cualquier momento sobre el importe y la forma de la indemnización, el asegurador deberá pagar la suma convenida o realizar las operaciones necesarias para reemplazar el objeto asegurado, si su naturaleza así lo permitiera.

Si no se lograra el acuerdo dentro del plazo previsto en el artículo dieciocho, cada parte designará un Perito, debiendo constar por escrito la aceptación de éstos. Si una de las partes no hubiera hecho la designación, estará obligada a realizarla en los ocho días siguientes a la fecha en que sea requerida por la que hubiere designado el suyo, y de no hacerlo en este último plazo se entenderá que acepta el dictamen que emita el Perito de la otra parte, quedando vinculado por el mismo.

En caso de que los Peritos lleguen a un acuerdo, se reflejará en un acta conjunta, en la que se harán constar las causas del siniestro, la valoración de los daños, las demás circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización, según la naturaleza del seguro de que se trate y la propuesta del importe líquido de la indemnización.

Cuando no haya acuerdo entre los peritos, ambas partes designarán un tercer perito de conformidad. De no existir esta, se podrá promover expediente en la forma prevista en la Ley de la Jurisdicción Voluntaria o en la legislación notarial. En estos casos, el dictamen pericial se emitirá en el plazo señalado por las partes o, en su defecto, en el de treinta días a partir de la aceptación de su nombramiento por el perito tercero.

El dictamen de los Peritos, por unanimidad o por mayoría, se notificará a las partes de manera inmediata y en forma indubitada, siendo vinculante para éstos, salvo que se impugne judicialmente por alguna de las partes, dentro del plazo de treinta días, en el caso del asegurador y ciento ochenta en el del asegurado, computados ambos desde la fecha de su notificación. Si no se interpusiere en dichos plazos la correspondiente acción, el dictamen pericial devendrá inatacable.

Si el dictamen de los Peritos fuera impugnado, el asegurador deberá abonar el importe mínimo a que se refiere el artículo dieciocho, y si no lo fuera abonará el importe de la indemnización señalado por los Peritos en un plazo de cinco días.

En el supuesto de que por demora del asegurador en el pago del importe de la indemnización devenida inatacable el asegurado se viere obligado a reclamarlo judicialmente, la indemnización correspondiente se verá incrementada con el interés previsto en el artículo veinte, que, en este caso, empezará a devengarse desde que la valoración devino inatacable para el asegurador y, en todo caso, con el importe de los gastos originados al asegurado por el proceso, a cuya indemnización hará expresa condena la sentencia, cualquiera que fuere el procedimiento judicial aplicable.

## ANEXO 7<sup>81</sup>

Comunidad Autónoma	Normativa	Publicado en	Artículo	Efecto	Capital mínimo	Capital máximo	Agencia
Cataluña	Ley 5/2017, de 28 de marzo, de medidas fiscales, administrativas, financieras y del sector público y de creación y regulación de los impuestos sobre grandes establecimientos comerciales, sobre estancias en establecimientos turísticos, sobre elementos radiotóxicos, sobre bebidas azucaradas envasadas y sobre emisiones de dióxido de carbono	DOG (30/03/2017)	Capítulo III - Art. 220	01/04/2017	100.000 €	Sin máximo	Comercialización de viajes combinados/V
Andalucía	Decreto 60/2018, de 27 de febrero, por el que se modifica el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes	Boletín Oficial de la Junta de Andalucía nº 46 Art. 11 (07/03/2018)	Art. 11	07/04/2018	100.000 €	Sin máximo	Organizadores y minoristas de viajes combinados
Aragón	Decreto 111/2018	BOA 29/06/2018	Art. 135	29/08/2018	100.000 €	Sin máximo	organizadores minoristas de viajes combinados/V
Asturias	Decreto 191/2019, de 17 de octubre, de Empresas de Intermediación Turística	BOPA Nº 210 (30/10/2019)	Art. 6	01/11/2019	100.000 €	Sin máximo	organizadores minoristas de viajes combinados/V
Baleares	Ley 6/2019 del 8 de febrero de modificación de la Ley 7/2013, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de instauración acceso y ejercicio de actividades de Baib 21 (16/02/2019) las islas Baleares.	Disposición final tercera que modifica la Ley 8/2012 de 19 de julio.		16/04/2019	100.000 €	Sin máximo	Organizadores y minoristas de viajes combinados
Canarias	DECRETO 124/2018, de 6 de agosto, que modifica el Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística.	BOC 158 (16/8/2018)	Art. 5	17/08/2018	100.000 €	Sin máximo	Organizadores y minoristas de viajes combinados

<sup>81</sup>Cuando se habla de comunidades Autónomas con normativa sin adaptar quiere decir que todavía no han transpuesto las nuevas Directivas Europeas por las cuales se exige mayor libertad de establecimiento y diferente tipo de protección frente a los usuarios exigiendo mayor garantía cuanto mayor volumen de negocio en VC y Vv se declare



Cantabria*	Actualmente no adaptada (Decreto 49/2011, de 19 de mayo)					Minorista : 60.000 € Mayorista : 180.000 €	
Castilla La Mancha*	Actualmente no adaptada (Decreto 56/2007, de 8 de mayo)					Minorista : 60.000 € Mayorista : 180.000 €	
Castilla Leon*	Actualmente no adaptada (Decreto 25/2001, de 25 de enero)					Minorista : 60.000 € Mayorista : 180.000 €	
Extremadura	DECRETO 175/2019, de 12 de noviembre, por el que se regulan las empresas de intermediación turística y los servicios de viaje vinculados en la Comunidad Autónoma de Extremadura	DOE nº 222 (18/11/2019)	Art. 18	20/01/2020		100.000 € Sin máximo	Organizadores y minoristas de viajes combinados
Galicia	DECRETO 25/2018, de 22 de febrero, por el que se modifica el Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo						Organizadores y minoristas de viajes combinados
La Rioja	Decreto 10/2017, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Turismo de La Rioja en desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja	DOG nº 46 (6/3/2018)	Art. 16	07/03/2018		100.000 € Sin máximo	Organizadores y minoristas de viajes combinados
Madrid	DECRETO 151/2018, de 16 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes	BOR nº 34, (22/03/2017) [página 3543]	Art. 135	15/05/2017		100.000 € Sin máximo	Organizadores y minoristas de viajes combinados
Murcia*	Actualmente no adaptada	BOCM num. 253 del 23/10/2018	Art. 14	22/11/2018		100.000 € Sin máximo	Organizadores y minoristas de viajes combinados
Navarra*	Actualmente no adaptada					Minorista : 60.000 € Mayorista : 180.000 €	
País Vasco*	Actualmente no adaptada					Minorista : 60.000 € Mayorista : 180.000 €	

Valencia	DECRETO 124/2018, de 6 de agosto, que modifica el Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística	DOGV 8353 del 2/8/2018	Art. 10		100.000 € Sin máximo	Organizadores de minoristas de combinados/v	y vejes
Ceuta*	Actualmente no adaptada				Minorista : 60.000 € 120.000 € Mayorista-minorista : 180.000 €	Minorista : 120.000 € Mayorista : 180.000 €	
Melilla*	Actualmente no adaptada				Minorista : 60.000 € 120.000 € Mayorista-minorista : 180.000 €	Minorista : 120.000 € Mayorista : 180.000 €	
A							
Depositarios certificados en Caja de depósitos, ante la Administración							



24.7.2020

## COMUNICACIÓN A LOS MIEMBROS

**Asunto:** Petición n.º 1123/2019, presentada por H.J.F., de nacionalidad alemana, sobre la quiebra de Tomas Cook y las pérdidas de los clientes

### 1. Resumen de la petición

El peticionario explica los daños financieros que han sufrido él y otros clientes como resultado de la insolvencia del grupo Cook/Oeger. Reservó un viaje combinado en agosto de 2019, del cual la garantía de cancelación solo cubrió entre el 10 % y el 20 % del coste. El Gobierno no ha tomado una decisión sobre el aumento del fondo de garantía. Se trata de una infracción de la Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados.

### 2. Admisibilidad

Admitida a trámite el 6 de marzo de 2020. Se pidió a la Comisión que facilitara información (artículo 227, apartado 6, del Reglamento interno).

### 3. Respuesta de la Comisión, recibida el 24 de julio de 2020

Petición

### Petición

La petición se refiere a los daños económicos sufridos por el peticionario y otros viajeros en relación con la insolvencia del grupo Thomas Cook, incluidas sus filiales alemanas, como Oeger Tours GmbH.

El peticionario había reservado un viaje combinado con Oeger en agosto de 2019 y lo pagó íntegramente a principios de septiembre de 2019. Según la compañía de seguros encargada de la protección frente a la insolvencia de este operador, es probable que el peticionario solo reciba el reembolso de entre un 10 y un 20 % del dinero que pagó.

Esta situación se debe a las disposiciones alemanas pertinentes, que el peticionario considera

CM1210819ES.docx

PE655.797v01-00

**ES**

*Unida en la diversidad*

**ES**

---

que infringen la Directiva de 2015 relativa a los viajes combinados<sup>1</sup>. El peticionario también se pregunta por la responsabilidad del Estado alemán.

### Observaciones de la Comisión

Con arreglo al artículo 17 de la Directiva (UE) 2015/2302 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, los operadores de viajes combinados (paquetes) están obligados a suscribir un seguro de protección contra la insolvencia para que los viajeros afectados por su insolvencia puedan obtener el reembolso de todos sus pagos por servicios de viaje no realizados. La protección contra la insolvencia también tiene que cubrir la repatriación de los viajeros bloqueados en su destino vacacional.

Los Estados miembros estaban obligados a transponer esta Directiva en sus legislaciones nacionales a más tardar el 1 de enero de 2018 y a aplicarlo a partir del 1 de julio de 2018.

---

de los viajeros bloqueados en su destino vacacional.

Los Estados miembros estaban obligados a transponer esta Directiva en sus legislaciones nacionales a más tardar el 1 de enero de 2018 y a aplicarlo a partir del 1 de julio de 2018.

Según la transposición alemana de la Directiva (UE) 2015/2302, los operadores de viajes combinados tienen que obtener una póliza de seguro o una garantía bancaria que proteja a los viajeros contra el riesgo de insolvencia del operador. No obstante, las disposiciones alemanas permiten que las entidades que ofrecen protección contra la insolvencia limiten su responsabilidad a 110 millones de euros por ejercicio. La Directiva (UE) 2015/2302 no prevé tal límite.

Según la información facilitada en los medios de comunicación, en el caso de la insolvencia de las filiales alemanas de Thomas Cook en 2019, después de que la compañía de seguros pagara la repatriación de los viajeros bloqueados en su destino vacacional, la cobertura de seguro restante resultó ser insuficiente para cubrir todos los reembolsos a los viajeros que habían efectuado los pagos, pero que todavía no habían comenzado sus vacaciones.

Existe jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) sobre la responsabilidad de los Estados miembros por la transposición inadecuada del requisito de protección contra la insolvencia establecido en el artículo 7 de la Directiva de 1990 relativa a los viajes combinados (Directiva 90/314/CEE del Consejo)<sup>2</sup>. En este contexto, se remite al peticionario a los asuntos C-140/97 Rechberger y C-430/13 Ilona Baradera. En relación con la transposición de la Directiva (UE) 2015/2302, deben aplicarse los mismos principios.

Ante el riesgo de reclamaciones de los viajeros basadas en la transposición incorrecta de la Directiva (UE) 2015/2302, el Gobierno alemán anunció, en diciembre de 2019, que compensaba a los viajeros, de forma voluntaria, siempre que no recibieran el reembolso íntegro de sus pagos de la compañía de seguros<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> 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 (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1-33).

<sup>2</sup> Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DO L 158 de 23.6.1990, pp. 59-64).

<sup>3</sup> Comunicado de prensa n.º 417, de 11.12.2019 de la Oficina de Prensa e Información del Gobierno alemán: <https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/bundesregierung-laesst->

Al mismo tiempo, el Gobierno alemán empezó a estudiar la posibilidad de modificar la normativa alemana en materia de protección contra la insolvencia.

Desde el 6 de mayo de 2020, los viajeros pueden registrar sus reclamaciones de indemnización contra el Estado alemán relacionados con la insolvencia de Thomas Cook también en línea. Las reclamaciones pueden presentarse hasta el 15 de noviembre de 2020. Puede obtenerse más información en la siguiente página web de la Comisión:

[https://www.bmjv.de/SharedDocs/Artikel/DE/2019/121119\\_ThomasCook.html](https://www.bmjv.de/SharedDocs/Artikel/DE/2019/121119_ThomasCook.html)

Además, el 10 de junio de 2020, el Gobierno alemán adoptó elementos clave para la reforma de la normativa alemana relativa a la protección frente a la insolvencia de los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados. De acuerdo con estos elementos clave, se suprimirá el límite actual de 110 millones de euros y el nuevo sistema se basará, en particular, en la idea de un fondo de garantía obligatorio. El correspondiente comunicado de prensa y la información complementaria pueden consultarse en el siguiente sitio web:

[https://www.bmjv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2020/061020\\_Insolvenzversicherung\\_Reiserecht.html](https://www.bmjv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2020/061020_Insolvenzversicherung_Reiserecht.html)

La Comisión está supervisando de cerca los avances en este asunto en relación con los controles en curso sobre la correcta transposición de la Directiva (UE) 2015/2302 en todos los Estados miembros.

#### Conclusiones

Sobre la base de la información facilitada por el Gobierno alemán, todos los viajeros afectados por la insolvencia de las filiales alemanas de Thomas Cook serán plenamente compensados por el Estado alemán. Además, el Gobierno alemán ha anunciado planes detallados para modificar la normativa alemana sobre protección frente a la insolvencia para los viajeros de viajes combinados, con el fin de adaptarla a la Directiva (UE) 2015/2302. La Comisión seguirá de cerca los avances en la modificación legislativa prevista en el marco de los controles de transposición de la Directiva (UE) 2015/2302.



## ANEXO 9



Embajada del Reino de Bélgica  
en MADRID

Paseo de la Castellana 18 -6º  
E-28046 Madrid  
+34 915 776 300  
+34 914 318 166  
Correo electrónico: madrid@diplobel.be  
[www.diplomatie.be/madrid](http://www.diplomatie.be/madrid)

### NOTA VERBAL

## URGENTE

S1.1  
Nº: 19/267

La Embajada del Reino de Bélgica en Madrid saluda atentamente al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación y tiene el honor de solicitar, a petición del Servicio Público Federal de Asuntos Exteriores en Bruselas, su eventual intervención ante las Autoridades españolas competentes con el fin de que transmitan a las grandes cadenas hoteleras en general y especialmente a las cadenas de **Iberostar y Meliá que operan en Cuba y Turquía**, que el "Fondo belga de Garantía de Viajes" actúa como garante de los turistas que viajen con los operadores Thomas Cook y Neckermann.

Como apoyo a esta solicitud, se adjunta un escrito recibido del mencionado "Fondo belga de Garantía de Viajes". En este documento oficial, el organismo belga expresa la toma de responsabilidad de los consumidores belgas afectados por la declaración de insolvencia de Thomas Cook y se indica el procedimiento a seguir para el abono de las correspondientes facturas pendientes de pago. Se adjunta asimismo traducción en español de dicho escrito.

Esta Embajada ruega tenga la amabilidad de aceptar este documento como prueba fehaciente de garantía ya que le consta que a un gran número de viajeros belgas en Cuba y Turquía se les está denegando este documento haciéndoles abonar nuevamente los servicios ya pagados.

La Embajada del Reino de Bélgica en Madrid anticipa las gracias al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación por su intervención y aprovecha la ocasión para reiterarle el testimonio de su más alta consideración.

Madrid, a 25 de septiembre de 2019.

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES  
UNIÓN EUROPEA Y COOPERACION  
MADRID





TRAVEL GUARANTEE FUND  
Avenue de la Métrologie 8  
1130 BRUXELLES  
BELGIUM

Dear Sir or Madam,

Important notice regarding the insolvency of Thomas Cook Belgium

As requested by the Belgian government, we are writing to you from the Belgian Travel Guarantee Fund (TGF), the insolvency insurer of Thomas Cook Belgium, protecting consumers who have bought travel services from Thomas Cook Belgium. The TGF has taken over responsibility for Thomas Cook Belgium's consumers in this capacity since Thomas Cook Group has been declared insolvent.

The TGF understands that your company had a contract with Thomas Cook Belgium to provide accommodation services to its consumers. The TGF is therefore seeking your co-operation so that consumers of Thomas Cook Belgium are allowed to continue with their trip without being asked to pay again for services provided by you.

For all Thomas Cook Belgium's consumers on package travel and accommodation-only trips currently being handled by you, the TGF will pay you within the terms of this letter, the rate for services provided as per the contract you held with Thomas Cook Group from the date of insolvency, begin 24<sup>th</sup> of September 2019, through to the consumers' scheduled departure date.

I accept the terms of this guarantee.





Once we have received your signed agreement, please invoice the TGF at the address below; your invoice must be received within one year of the date of the failure of Thomas Cook Belgium. The TGF must therefore receive your invoice no later than 24/09/2020. It is a condition of the TGF's offer to pay these amounts that you submit with your invoice a copy of the original contract(s) between you and Thomas Cook Belgium. These should be accompanied with the completed schedule of passengers, using the attached template in its exact format.

The TGF *cannot* pay for the following:

- back debts for earlier consumers;
- any rooms allocated to The Thomas Cook Group but not occupied;
- any items not included in the contract price;
- consumers for whom The Thomas Cook Group has already paid;
- consumers of The Thomas Cook Group who arrive after the date of failure.

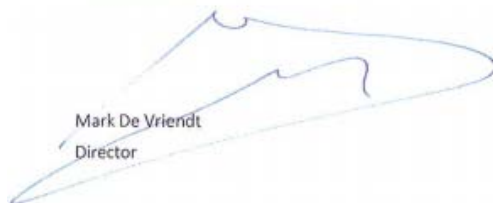
The TGF will pay you as soon as possible after receiving your invoice if it contains all the information required. This should normally be within 40 days from the date the invoice was received.

Payment will be made by bank transfer only. To enable the TGF to transfer payment to your account, please provide your full bank details within the invoice: these should include the bank's name and address, swift code and IBAN, sort code (or local equivalent), and the account holder's name and full account number.

Please note: By accepting payment(s) from the TGF for ground services provided to Thomas Cook Belgium they shall only be accepted on the terms set out in the contents of this letter. You will also be agreeing that the position between us is governed by Belgian law and subject to the exclusive jurisdiction of the Courts of Brussels. In addition, to the extent that the TGF makes a payment to you as outlined above, in return for accepting the payment(s) referred to above you will be deemed to have assigned to the TGF your right to claim that amount against Thomas Cook Belgium for non-payment of handling services by Thomas Cook Belgium which is to be financed by way of payment(s) from the TGF and you

I hope the contents of this letter are clear. If you need any assistance you can contact me via [mdv@gfg.be](mailto:mdv@gfg.be).

Yours faithfully,



Mark De Vriendt  
Director

TRAVEL GUARANTEE FUND  
Avenue de la Métrologie 8  
1130 BRUXELLES  
BELGIUM

TRADUCCIÓN NO OFICIAL

TRAVEL GARANTEE FUND  
Avenue de la Métrologie 8  
1130 Bruxelles  
BÉLGICA

Estimado/a Señor/a:

Aviso importante sobre la insolvencia de Thomas Cook Belgium

Como solicitó el gobierno belga, le escribimos desde el Fondo de Garantía de Viajes belga (*Travel Guarantee Fund* o TGF), la aseguradora de insolvencia de Thomas Cook Belgium, que protege a consumidores de servicios de viaje de Thomas Cook Belgium. En dicha condición, el TGF ha asumido la responsabilidad de consumidores de Thomas Cook Belgium después de que Thomas Cook Group se declaró insolvente.

El TGF entiende que su empresa tenía un contrato con Thomas Cook Belgium en el marco de la prestación de servicios de alojamiento a sus consumidores. Por tanto, el TGF busca su cooperación para que consumidores de Thomas Cook Belgium puedan continuar su viaje sin que se les pida pagar otra vez por servicios prestados por Usted.

Para todos los consumidores de Thomas Cook Belgium haciendo actualmente un viaje combinado o solo con alojamiento y gestionado por Usted, el TGF le pagará a Usted según las condiciones de esta carta, la tasa de los servicios siendo la que se fijó en el contrato entre Usted y Thomas Cook Group, desde la fecha de insolvencia (el 24 de setiembre de 2019) hasta la fecha de salida prevista del consumidor.

Acepto las condiciones de esta garantía.

Nombre hotel:

Firmado por:

Función:

Tipo de servicio prestado:

Fecha:

**Al firmar este acuerdo, Usted acepta por la presente no cobrar al consumidor**

Una vez que hayamos recibido su acuerdo firmado, por favor, envíenos la factura a la dirección abajo; su factura debe ser recibida dentro del plazo de un año desde la fecha de la quiebra de Thomas Cook Belgium. Por tanto, el TGF tiene que recibir su factura a más tardar el 24/09/2020. Una condición de la oferta del TGF de pagar estos importes es que se adjunte a la factura una copia del contrato original o los contratos originales entre Usted y Thomas Cook Belgium. Estos tienen que ir acompañados por el programa completado de pasajeros; para ello, use el modelo adjunto en su formato exacto.

El TGF no podrá pagar los siguientes puntos:

- deudas bancarias por consumidores anteriores;
- habitaciones asignadas a Thomas Cook Group no ocupadas;
- elementos no incluidos en el precio del contrato;
- consumidores para los cuales Thomas Cook Group ya pagó;
- consumidores de Thomas Cook Group que llegan después de la fecha de la quiebra.

El TGF le pagará cuanto antes después de haber recibido su factura siempre que contenga toda la información solicitada. El pago tendría lugar dentro de un plazo de 40 días desde la fecha de recepción de la factura.

El pago se efectuará únicamente por medio de transferencia bancaria. Para que el TGF pueda transferir el importe a su cuenta, por favor, ponga su datos bancarios completos en la factura: deben ir incluidos el nombre del banco y su dirección, los códigos SWIFT e IBAN, el código de sucursal (o equivalente local), y el nombre y el número de cuenta completo del titular de la cuenta.

Tenga en cuenta que, al aceptar pagos del TGF por servicios en tierra prestados a Thomas Cook Belgium, estos pagos solo serán autorizados bajo las condiciones establecidas en el texto de esta carta. Además, Usted asumirá también que la posición entre nosotros está regida por la legislación belga y sujeta a la competencia de los tribunales en Bruselas. Por otro lado, en la medida en que el TGF efectúe un pago tal

El TGF le pagará cuanto antes después de haber recibido su factura siempre que contenga toda la información solicitada. El pago tendría lugar dentro de un plazo de 40 días desde la fecha de recepción de la factura.

El pago se efectuará únicamente por medio de transferencia bancaria. Para que el TGF pueda transferir el importe a su cuenta, por favor, ponga su datos bancarios completos en la factura: deben ir incluidos el nombre del banco y su dirección, los códigos SWIFT e IBAN, el código de sucursal (o equivalente local), y el nombre y el número de cuenta completo del titular de la cuenta.

Tenga en cuenta que, al aceptar pagos del TGF por servicios en tierra prestados a Thomas Cook Belgium, estos pagos solo serán autorizados bajo las condiciones establecidas en el texto de esta carta. Además, Usted asumirá también que la posición entre nosotros está regida por la legislación belga y sujeta a la competencia de los tribunales en Bruselas. Por otro lado, en la medida en que el TGF efectúe un pago tal como se ha expuesto anteriormente, a cambio de su aceptación del (los) pago(s) mencionados anteriormente, se considerará que ha consentido la asignación al TGF de su derecho a reclamar ese importe frente a Thomas Cook Belgium por la falta de pago de servicios de Thomas Cook Belgium, la que se financiará con pago(s) del TGF y Usted está de acuerdo con tal asignación.

Espero que el contenido de la carta esté claro. Si necesita ayuda, puede contactarme al [mdv@gfig.be](mailto:mdv@gfig.be).

Atentamente,

Mark De Vriendt

Director

TRAVEL GUARANTEE FUND  
Avenue de la Métrologie 8  
1130 Bruxelles  
BELGIUM

## **Autor: Matías-Ignacio Pujol Troncoso**

Nació en Mendoza (Argentina) el 5 de setiembre de 1987.

Se tituló en Ingeniería Técnica Agrícola por la Escuela Superior de Agricultura de Barcelona de la Universidad Politécnica de Catalunya.

Desde 2013 es empleado de Seguros Catalana Occidente. Departamento de Riesgos Técnicos y Caución.

Realizó el Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras en la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Barcelona. Promoción 2019/20.



**COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”**  
Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras  
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

**PUBLICACIONES**

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/20010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L’ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d’Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El PPlan de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: “La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca” 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: “Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos” 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: “Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida” 2007/2008



- 28.- Salvador Esteve Casablanco: "La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro" 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: "Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos" 2004/2005
- 30.- Isabel M<sup>a</sup> Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: ""El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio"" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerà Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M<sup>a</sup> Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Víctor Lombardero Guarnier: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008

- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Mugerza Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M<sup>ª</sup> del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004

- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaime Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007

- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifà: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema público" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013

- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Sinistros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014
- 181.- Vanesa Cid Pijuan: "Los seguros de empresa. La diferenciación de la mediación tradicional" 2014/2015.
- 182.- Daniel Ciprés Tiscar: "¿Por qué no arranca el Seguro de Dependencia en España?" 2014/2015.
- 183.- Pedro Antonio Escalona Cano: "La estafa de Seguro. Creación de un Departamento de Fraude en una entidad aseguradora" 2014/2015.
- 184.- Eduard Escardó Lleixà: "Análisis actual y enfoque estratégico comercial de la Bancaseguros respecto a la Mediación tradicional" 2014/2015.
- 185.- Marc Esteve Grau: "Introducción del Ciber Riesgo en el Mundo Asegurador" 2014/2015.
- 186.- Paula Fernández Díaz: "La Innovación en las Entidades Aseguradoras" 2014/2015.
- 187.- Alex Lleyda Capell: "Proceso de transformación de una compañía aseguradora enfocada a producto, para orientarse al cliente" 2014/2015.

- 188.- Oriol Petit Salas: "Creación de Correduría de Seguros y Reaseguros S.L. Gestión Integral de Seguros" 2014/2015.
- 189.- David Ramos Pastor: "Big Data en sectores Asegurador y Financiero" 2014/2015.
- 190.- Marta Raso Cardona: "Comoditización de los seguros de Autos y Hogar. Diferenciación, fidelización y ahorro a través de la prestación de servicios" 2014/2015.
- 191.- David Ruiz Carrillo: "Información de clientes como elemento estratégico de un modelo asegurador. Estrategias de Marketing Relacional/CRM/Big Data aplicadas al desarrollo de un modelo de Bancaseguros" 2014/2015.
- 192.- Maria Torrent Caldas: "Ahorro y planificación financiera en relación al segmento de jóvenes" 2014/2015.
- 193.- Cristian Torres Ruiz: "El seguro de renta vitalicia. Ventajas e inconvenientes" 2014/2015.
- 194.- Juan José Trani Moreno: "La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones" 2014/2015.
- 195.- Alberto Yebra Yebra: "El seguro, producto refugio de las entidades de crédito en épocas de crisis" 2014/2015.
- 196.- Jesús García Riera: "Aplicación de la Psicología a la Empresa Aseguradora" 2015/2016
- 197.- Pilar Martínez Beguería: "La Función de Auditoría Interna en Solvencia II" 2015/2016
- 198.- Ingrid Nicolás Fargas: "El Contrato de Seguro y su evolución hasta la Ley 20/2015 LOSSEAR. Hacia una regulación más proteccionista del asegurado" 2015/2016
- 199.- María José Páez Reigosa: "Hacia un nuevo modelo de gestión de siniestros en el ramo de Defensa Jurídica" 2015/2016
- 200.- Sara Melissa Pinilla Vega: "Auditoría de Marca para el Grupo Integra Seguros Limitada" 2015/2016
- 201.- Teresa Repollés Llecha: "Optimización del ahorro a través de soluciones integrales. ¿cómo puede la empresa ayudar a sus empleados?" 2015/2016
- 202.- Daniel Rubio de la Torre: "Telematics y el seguro del automóvil. Una nueva póliza basada en los servicios" 2015/2016
- 203.- Marc Tarragó Diego: "Transformación Digital. Evolución de los modelos de negocio en las compañías tradicionales" 2015/2016
- 204.- Marc Torrents Fábregas: "Hacia un modelo asegurador peer-to-peer. ¿El modelo asegurador del futuro?" 2015/2016
- 205.- Inmaculada Vallverdú Coll: "Fórmulas modernas del Seguro de Crédito para el apoyo a la empresa: el caso español" 2015/2016
- 206.- Cristina Alberch Barrio: "Seguro de Crédito. Gestión y principales indicadores" 2016/2017
- 207.- Ian Bachs Millet: "Estrategias de expansión geográfica de una entidad aseguradora para un mercado específico" 2016/2017
- 208.- Marta Campos Comas: "Externalización del servicio de asistencia" 2016/2017
- 209.- Jordi Casas Pons: "Compromisos por pensiones. Hacia un nuevo modelo de negociación colectiva" 2016/2017
- 210.- Ignacio Domenech Guillén: "El seguro del automóvil para vehículos sostenibles, autónomos y conectados" 2016/2017
- 211.- María Luisa Fernández Gómez: "Adquisiciones de Carteras de Seguros y Planes de Pensiones" 2016/2017
- 212.- Diana Heman Hasbach: "¿Podrán los Millennials cobrar pensión?: una aplicación al caso de México" 2016/2017
- 213.- Sergio López Serrano: "El impacto de los Ciberriesgos en la Gerencia de Riesgos Tradicional" 2016/2017
- 214.- Jordi Martí Bernaus: "Dolencias preexistentes en el seguro de Salud: exclusiones o sobreprimas" 2016/2017
- 215.- Jéssica Martínez Ordóñez: "Derecho al honor de las personas jurídicas y reputación online" 2016/2017
- 216.- Raúl Monjo Zapata: "La Función de Cumplimiento en las Entidades Aseguradoras" 2016/2017

- 217.- Francisco José Muñoz Guerrero: "Adaptación de los Productos de Previsión al Ciclo de Vida" 2016/2017
- 218.- Mireia Orenes Esteban: "Crear valor mediante la gestión de siniestros de vida" 2016/2017
- 219.- Oscar Pallisa Gabriel: "Big Data y el sector asegurador" 2016/2017
- 220.- Marc Parada Ricart: "Gerencia de Riesgos en el Sector del Transporte de Mercancías" 2016/2017
- 221.- Xavier Pérez Prado: "Análisis de la mediación en tiempos de cambio. Debilidades y fortalezas. Una visión de futuro" 2016/2017
- 222.- Carles Pons Garulo: "Solvencia II: Riesgo Catastrófico. Riesgo Antropógeno y Reaseguro en el Seguro de Daños Materiales" 2016/2017
- 223.- Javier Pulpillo López: "El Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión estratégica y retributiva" 2016/2017
- 224.- Alba Ballester Portero: "El cambio demográfico y tecnológico: su impacto en las necesidades de aseguramiento" 2017/2018
- 225.- Luis del Blanco Páez: "Aportación de valor al cliente desde una agencia exclusiva de seguros" 2017/2018
- 226.- Beatriz Cases Martín: "¿Blockchain en Seguros?" 2017/2018
- 227.- Adrià Díez Ruiz: "La inteligencia Artificial y su aplicación en la suscripción del seguro multirriesgo de hogar" 2017/2018
- 228.- Samantha Abigail Elster Alonso: "Soluciones aseguradoras de acción social (público-privada) para personas en situación de vulnerabilidad. Exclusión Social / Residencial y Pobreza Energética" 2017/2018
- 229.- Cristina Mallón López: "IFRS 17: Cómo afectará a los balances y cuenta de resultados de las aseguradoras" 2017/2018
- 230.- Carlos Matilla Pueyo: "Modelos de tarificación, transparencia y comercialización en los Seguros de Decesos" 2017/2018
- 231.- Alex Muñoz Pardo: "Aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión de siniestros multirriesgos" 2017/2018
- 232.- Silvia Navarro García: "Marketing digital y RGDP" 2017/2018
- 233.- Agustí Ortega Lozano: "La planificación de las pensiones en los autónomos. Nueva reglamentación" 2017/2018
- 234.- Pablo Talisse Díaz: "El acoso escolar y el ciberbullying: como combatirlos" 2017/2018
- 235.- Jordi Torres Gonfaus: "Cómo llevar a cabo una estrategia de fidelización con herramientas de relación de clientes" 2017/2018
- 236.- Anna Valverde Velasco: "Nudging en el ahorro en la empresa. Aplicación de la Economía del Comportamiento a los instrumentos de Pensiones de Empleo" 2017/2018
- 237.- José Manuel Veiga Couso: "Análisis competitivo del mercado de bancaseguros en España. Una perspectiva de futuro para el periodo 2019-2021" 2017/2018
- 238.- Laura Villasevil Miranda: "Ecosistemas conectados en seguros. Análisis de seguros en el marco de la economía colaborativa y las nuevas tecnologías" 2017/2018
- 239.- María del Pilar Álvarez Benedicto: "Los seguros de Asistencia en Viaje. Análisis de caso: estudiantes universitarios desplazados" 2018/2019
- 240.- Jaime Campos Díaz: "La educación financiera como base de la cultura del ahorro y la previsión social" 2018/2019
- 241.- David Elías Monclús: "El agente de seguros exclusivo, más allá de la digitalización" 2018/2019
- 242.- Daniel Fraile García: "El seguro de impago de alquiler: contextualización en España y perspectivas" 2018/2019
- 243.- Guillermo García Marcén: "Contratación de la póliza de Ciberriesgos, tratamiento del siniestro y la importancia del reaseguro" 2018/2019
- 244.- Esther Grau Alonso: "Las quejas de los clientes y cómo estas nos brindan una oportunidad para crecer y mejorar" 2018/2019
- 245.- Ester Guerrero Labanda: "Compliance y ética empresarial. La cultura ética como motor del cambio de la actividad aseguradora" 2018/2019

- 246.- Sergio Hernández Chico: "El riesgo de mercado en Solvencia II y su optimización" 2018/2019
- 247.- Silvia Martínez López: "El papel de la Salud en los Planes de Retribución Flexible en las empresas" 2018/2019
- 248.- Marta Nadal Cervera: "El seguro bajo demanda" 2018/2019
- 249.- Carla Palà Riera: "Función Actuarial y Reaseguro" 2018/2019
- 250.- Silvia Paniagua Alcañiz: "Seguro Trienal de la Edificación" 2018/2019
- 251.- Agustí Pascual Bergua: "Solución integral para las Pymes: un nuevo concepto de Seguro" 2018/2019
- 252.- Eduardo Pérez Hurtado: "Estrategias de desarrollo para una mutua aseguradora de tamaño medio" 2018/2019
- 253.- Paquita Puig Pujols: "Inversiones socialmente responsables. Análisis del impacto de una cartera de inversiones en la sociedad y en los ODS" 2018/2019
- 254.- Maria Puig Pericas: "El seguro de Defensa Jurídica para la explotación comercial de Drones" 2018/2019
- 255.- Paula Rubio Borralló: "Soluciones al actual sistema de pensiones individuales privadas. Con una visión internacional" 2018/2019
- 256.- Sara Sánchez Rámiz: "Implementación de IFRS17: principales fases" 2018/2019
- 257.- Adela Agüero Iglesias: "La aplicación de la Directiva de Distribución de Seguros en una aseguradora No Vida" 2019/2020
- 258.- Marina Ayuso Julián: "Diseño de una herramienta orientada a la planificación de la cuenta de resultados en Seguros Generales" 2019/2020
- 259.- Jordi Azorín Subirá: "Mutualitats d'assegurances en el segle XXI: reptes i oportunitats" 2019/2020
- 260.- Miguel Ángel Camuesco Andrés: "El Agente de Seguros en el S. XXI. Transformación y evolución de una agencia de seguros" 2019/2020
- 261.- Emma Elson Baeza: "Privacidad y protección de datos en el sector asegurador. Identificación y análisis de los principales desafíos que plantea la regulación actual a las entidades aseguradoras" 2019/2020
- 262.- Albert Estruch Tetes: "Los bajos tipos de interés. El mayor desafío para el sector asegurador europeo" 2019/2020
- 263.- Albert Gambin Pardo: "Smart Contract. Tecnificar Servicios de Poderes Preventivos del asegurado en los seguros de Dependencia" 2019/2020
- 264.- Isaac Giménez González: "La Renta Hipotecaria: una solución eficaz para el riesgo de longevidad en la población española" 2019/2020
- 265.- Nuria Gimeno Martret: "El carsharing y el motosharing. Soluciones que puede aportar el seguro de Defensa Jurídica" 2019/2020
- 266.- Omar Granero Jou: "El seguro de mascotas. Situación del mercado español y visión internacional" 2019/2020
- 267.- David Lafer Margall: "Post Covid: la nueva era del teletrabajo en el sector asegurador" 2019/2020
- 268.- Marcel Martínez Castellano: "Modelo de gestión para siniestros de Responsabilidad Civil. Foco en Empresas y siniestros de cola larga" 2019/2020
- 269.- Anass Matna: "Impacto de los fenómenos meteorológicos en el sector asegurador" 2019/2020
- 270.- Matías Ignacio Pujol Troncoso: "La Caución como elemento estabilizador en el sector de las Agencias de Viajes" 2019/2020
- 271.- David Solé Monleón: "El Seguro de Salud, propuesta de valor diferencial en las sociedades longevas" 2019/2020
- 272.- Gisela Subirá Amorós: "La prueba genética y su impacto en los seguros de vida y salud" 2019/2020
- 273.- Meritxell Torres Ayala: "IT y Machine Learning en Seguros. Aplicación práctica en Fraudes" 2019/2020
- 274.- Oscar Vázquez Bouso: "Suscripción 2.0: Onboarding digital y firma electrónica" 2019/2020
- 275.- Ana María Velasco Luque: "El aseguramiento de los Vehículos de Movilidad Personal" 2019/2020



276.- Alejandro Villalón Castaño: "El Seguro de Responsabilidad Civil profesional de Abogados"  
2019/2020