



FECHA: 12 de marzo de 2021

REFERENCIA: CONSULTA Nº38/2020

ASUNTO: CONSULTA SOBRE CONVENIO COLECTIVO APLICABLE

Se ha planteado consulta por DÑA., en calidad de Representante legal permanente de la sociedad Sucursal en España, para que esta Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos (CCNCC) determine el convenio colectivo aplicable a esta empresa, conforme a lo establecido en el artículo 12 y siguientes del Real Decreto 1362/2012, de 27 de septiembre (BOE del 28).

..... Sucursal en España tiene un único centro de trabajo ubicado en las Palmas de Gran Canaria, dedicado a prestar servicios de operadores turísticos internos y atención telefónica a través de medios digitales, fundamentalmente prestando asistencia telefónica a los clientes durante sus vacaciones. Tiene una plantilla de 11 trabajadores a los que aplica el Convenio colectivo de Contact Center.

La empresa objeto de consulta es una sucursal de, sociedad constituida bajo las leyes de Finlandia, con domicilio en Vantaa, Finlandia, debidamente inscrita en el Registro de Comercio. La empresa matriz es una Agencia de Viajes que vende paquetes turísticos a los consumidores de Finlandia.

El CNAE de la empresa consultante es el 7912, que se corresponde con las actividades de los operadores turísticos; a efectos del IAE, la empresa se encuentra dada de alta en el epígrafe 755 de Agencias de viajes.

El motivo de la consulta es determinar si, atendiendo a la actividad realizada por Sucursal en España, el convenio aplicable ha de ser el que se viene aplicando de Contact Center, o el Convenio Colectivo laboral de ámbito estatal del sector Agencias de viajes.

La consultante declara que no ha planteado con carácter previo esta consulta ante ningún otro órgano consultivo, ni existe reclamación judicial en curso relacionada con la cuestión que aquí se plantea, ni con otro asunto sobre el que pueda tener incidencia.

En la empresa que consulta no hay representación legal de los trabajadores.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

En la información facilitada se indica que la empresa Sucursal en España tiene el mismo objeto social que la empresa matriz, como consta en la cláusula tercera de su escritura de constitución, y es la prestación de servicios de operadores turísticos internos y atención telefónica a través de otros medios digitales.



La plantilla de Sucursal en España está formada por un total de 11 trabajadores que se clasifican, en función del puesto de trabajo, como sigue a continuación:

- 2 Travel Guide
- 1 Manager Contact Center
- Los 8 trabajadores restantes Contact Center Guide.

La actividad principal de consiste en proporcionar un servicio de atención telefónica al cliente relacionado con viajes de vacaciones previamente contratados con la empresa matriz y ofrecer soporte de respaldo a la matriz y sus clientes.

El servicio de atención al cliente se proporciona principalmente a través del chat de aplicaciones móviles o telefónicamente. Estas tareas incluyen, entre otras:

- Responder a las preguntas de los clientes y dar consejos.
- Venta de excursiones y alquiler de coches, en destino
- Asistencia (por ejemplo, si el cliente necesita ponerse en contacto con el médico).
- Proporcionar una respuesta ante irregularidades (por ejemplo, informar a los clientes sobre retrasos en los vuelos por mensaje de texto)

El servicio al cliente también incluye tareas de back office relacionadas, por ejemplo, con el contacto con hoteles, con empresas de transporte, empresas de excursiones y empresas de alquiler de coches.

Es decir, la actividad principal de la sucursal es dar asistencia y soporte al cliente durante su viaje.

Además de la actividad principal consistente en la prestación de asistencia telefónica a los clientes, como actividad secundaria los empleados de la sucursal también proporcionan soporte para los equipos de servicio al cliente de en Finlandia.

Estas tareas incluyen servicio al cliente antes y después de las vacaciones por teléfono, chat, redes sociales y correo electrónico. Asimismo, también como actividad secundaria, proporcionan servicios de guía turístico/representación para los clientes de que se encuentran de vacaciones en España. En este sentido, las tareas incluyen: guía turístico en el autobús de aeropuerto a hotel / hotel a aeropuerto, servicio de guía turístico durante excursiones (por ejemplo, visitas turísticas), servicio de atención al cliente cara a cara y venta de excursiones.



CONSIDERACIONES:

1.- La empresa es la sucursal en España de la matriz finlandesa del mismo nombre, y ha encuadrado su actividad dentro de la CNAE 7912, que corresponde a las actividades de los operadores turísticos y comprende en las notas explicativas del INE lo siguiente¹:

79.12 Actividades de los operadores turísticos

Esta clase comprende:

- la planificación y organización de recorridos turísticos cuya venta se realiza a través de agencias de viaje o directamente de los operadores turísticos. Los recorridos pueden incluir la totalidad o parte de lo siguiente:

- *transporte*
- *alojamiento*
- *comidas*
- *visitas a museos, lugares históricos o centros culturales, espectáculos teatrales, musicales o deportivos*

La matriz finlandesa es una agencia de viajes que vende viajes turísticos a los consumidores de Finlandia. La sucursal en España no vende viajes y como actividad principal solo presta un servicio de asistencia telefónica, a través de un *call center*, atendiendo a los clientes de la matriz finlandesa; como actividad secundaria, los empleados de la sucursal también proporcionan soporte a los equipos de servicio de la empresa matriz, como ha quedado expuesto en el apartado anterior que describe la actividad.

2.- A través de la página web del Gobierno de Canarias, se ha podido conocer que el Real Decreto 89/2010 de 22 de julio, publicado en el BOCI de 30 de julio, y modificado por el Decreto publicado en el Boletín Oficial de Canarias de 19 de mayo de 2014, que regula la actividad de intermediación turística en la Comunidad de Canarias, distingue entre las figuras de intermediador turístico y la de las agencias de viajes.

A continuación, se ofrece parte de la información facilitada por el Gobierno de Canarias sobre las preguntas más frecuentes acerca de la actividad de “intermediación turística”:

¿Qué se entiende por intermediación turística?

La actividad empresarial de quienes se dedican comercialmente al ejercicio de actividades de mediación en la venta u organización de servicios turísticos.

¹ La CNAE distingue entre las actividades de las agencias de viajes y las de los operadores turísticos, que clasifica en códigos distintos. A las Agencias de viajes se asigna el código 79.11 que comprende los siguientes servicios:

79.11 Actividades de las agencias de viajes

Esta clase comprende:

- las actividades de las agencias de viajes cuya dedicación principal es vender servicios de viajes, recorridos turísticos, transporte y alojamiento, al por mayor o al por menor, al público en general y a clientes comerciales.



¿Qué actividades turísticas comprende?

Comprende las actividades de organización o comercialización de viajes combinados, viajes vinculados y excursiones de un día, la mediación en la venta de billetes o reserva de plazas en toda clase de medios de transporte, y la reserva o contratación de alojamiento en establecimientos turísticos y de servicios o actividades ofrecidos por las empresas turísticas.

¿Cómo se puede desarrollar la actividad?

Podrá llevarse a cabo de dos formas alternativas como simple intermediador turístico o como agencia de viajes.

¿Qué es un intermediador turístico?

La persona física o jurídica cuya gestión empresarial incluye actividades de intermediación turística, en forma exclusiva o coincidente con otras actividades empresariales, a excepción de la venta u organización de viajes combinados, reservada a las agencias de viajes.

Ejemplos de la gestión por parte del intermediador turístico:

- Reserva alojamiento en hotel
- Excursión de un día
- Venta de billete de avión /barco/ tren...

¿Qué es una agencia de viajes?

Es el intermediador turístico que, en exclusiva o en concurrencia con otras de intermediación turística, desarrolle la actividad de venta u organización de viajes combinados, conforme a la normativa reguladora de los viajes combinados.

Ejemplos de la gestión por parte de la agencia de viajes:

- Todas las del intermediador turístico más la de venta u organización de viajes combinados.

¿Qué se entiende por viajes combinados?

Ver artículo 151.1.b) del 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.

¿Qué se entiende por Servicios de Viaje Vinculados?

Ver artículo 151.1.e) del 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.

3.- Solicitada información complementaria para conocer si la empresa Sucursal en España puede actuar como “intermediador turístico”, la parte consultante, en correo electrónico de fecha 03/02/2021, comunica lo siguiente:

*La empresa que realiza la consulta, ..., **no está inscrita en los registros de Agencias de Viajes ni de Intermediarios Turísticos en España.** El motivo es que la sucursal en España no realiza de forma independiente ninguna actividad relacionada con los viajes hacia clientes externos u otras empresas. La sucursal sólo sirve como proveedor de servicios internos para la empresa matriz finlandesa y no vende paquetes de viajes ni intermedia servicios de viajes a otras empresas.*



Por tanto, la sucursal española no vende paquetes de viajes. El personal de la sucursal sólo asiste al cliente (en el 90% de los casos a través del call center, tal y como indicábamos en nuestro escrito inicial la mayoría de los trabajadores son teleoperadores), si éste tiene algún tipo de problema o pregunta.

Una vez que el cliente ha comprado el paquete de viaje en Finlandia, el personal de la sucursal puede actuar como intermediario entre la matriz y el cliente de la matriz (una vez que el cliente está en sus vacaciones) para vender algunos servicios adicionales (por ejemplo, alquiler de coches, excursiones). No obstante, estas ventas las formaliza y realiza la matriz. Toda la contratación (alojamiento, actividades, alquiler de coches) la realiza la empresa matriz en Finlandia. La sucursal en España no tiene ningún negocio independiente de venta de excursiones, viajes, etc..., sólo sirve como proveedor de servicios internos ("Centro de servicios") para la empresa matriz finlandesa.

La sucursal sólo sirve como proveedor de servicios internos para la empresa matriz finlandesa y no vende paquetes de viajes ni intermedia servicios de viajes a otras empresas. Por tanto, no vende viajes en España en nombre de la matriz.

Los guías turísticos empleados por la sucursal pueden prestar servicio a los clientes de la empresa matriz finlandesa, cuando los clientes están de vacaciones en España. En realidad, su función es más la de un "representante de servicios" de la empresa matriz finlandesa que la de un "guía turístico" tradicional. El representante de servicio puede prestar diariamente servicio al cliente en el autobús del aeropuerto al hotel/ del hotel al aeropuerto, servicio al cliente cara a cara y facilitar la venta de excursiones.

Básicamente la empresa actúa como un centro de atención al cliente de la empresa matriz, mayoritariamente por vía telefónica, pero no realiza venta de excursiones ni de producto alguno. Y los guías turísticos no realizan una actividad como tal, sino que realizan más una labor de acompañamiento del cliente de la matriz a su llegada a España y a su regreso.

4.- En relación con la actividad descrita, se han tomado en cuenta los siguientes ámbitos funcionales de sector:

- ***II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes sector de Telemarketing), para los años 2015-2019 (BOE 12/07/2017).***

Su ámbito funcional es el que sigue a continuación:

Artículo 2. Ámbito funcional

Dentro del ámbito del artículo 1 la aplicación de este Convenio será obligatoria para todas las empresas y para todo el personal de las mismas cuya actividad sea la prestación de servicios de contact center a terceros. A los efectos del presente Convenio quedan encuadradas en la prestación de servicios de contact center todas aquellas actividades que tengan como objetivo contactar o ser contactados con terceros ya fuera por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros, de los siguientes servicios que se enumeran a título enunciativo: contactos con terceros en entornos multimedia, servicios de soporte técnico a terceros, gestión de cobros y pagos, gestión mecanizada de procesos administrativos y de «back office», información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios, realización o emisión de entrevistas personalizadas, recepción y clasificación de llamadas, etc., así como cuantos otros servicios de atención a terceros



se desarrollen a través de los entornos antes citados. Tal definición incluirá las actividades coadyuvantes, complementarias o conexas con la actividad principal.

Este Convenio extiende su duración desde el 1 de enero de 2015 hasta el 31 de diciembre de 2019, entendiéndose prorrogado tácitamente de año en año en el caso de no ser denunciado; y producida la denuncia, mientras no se logre un acuerdo expreso, a los efectos de lo previsto en el artículo 86.3 y 4 del Estatuto de los Trabajadores, mantendrá la vigencia de su contenido normativo, de acuerdo con lo pactado en los artículos 5 y 6 del propio Convenio.

En el Registro electrónico de convenios REGCON, el Convenio estatal del sector de Contact Center tiene inscrita su denuncia y la promoción para su negociación el 29/10/2019.

- **Convenio colectivo estatal 2016-2018 para el sector de las Agencias de Viajes (BOE 21/11/2016).**

Su ámbito funcional y temporal es el siguiente:

Artículo 2. Ámbito funcional y territorial

El presente convenio es de obligatoria aplicación en la totalidad de las agencias de viajes, que se dediquen a la preparación, contratación, venta o explotación de viajes en general por cualquier medio, incluidos los informáticos o telefónicos, dentro del territorio del Estado Español. Podrán ser negociados en el ámbito autonómico y/o provincial los aspectos que expresamente se indican en el mismo con las limitaciones señaladas en el punto tercero del artículo 84 del Estatuto de los Trabajadores.

El presente Convenio colectivo, durante su vigencia, no podrá ser afectado por lo dispuesto en convenios colectivos de ámbito inferior, salvo en aquellas materias en las que así lo permita la legislación laboral vigente.

Artículo 4. Entrada en vigor

El presente convenio entrará en vigor, a todos los efectos, a partir de la fecha de su firma por las partes negociadoras, todo ello sin perjuicio de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado». Los conceptos retributivos de carácter salarial como norma general tendrán carácter retroactivo al 1 de enero de 2016, a excepción de aquellas materias en las que expresamente se pacte algo en contrario.

Artículo 5. Duración y denuncia

La vigencia de este convenio será desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2018, salvo para aquellas materias en las que se fije una vigencia diferente en el presente Convenio colectivo.

Finalizado el período de vigencia establecido en el párrafo anterior, este convenio se entenderá prorrogado de año en año, salvo que se produzca denuncia expresa por cualquiera de las partes afectadas.



La denuncia, en su caso, deberá producirse antes del 30 de noviembre de 2018 o en los meses de noviembre de cualquiera de sus eventuales prórrogas, mediante comunicación escrita que deberá dirigirse de forma fehaciente a la autoridad laboral y a las restantes partes negociadoras.

Producida en tiempo y forma la denuncia del Convenio, se iniciará la negociación del siguiente con arreglo a lo previsto en el artículo 89 del Estatuto de los Trabajadores. Con el fin de facilitar el proceso de negociación del convenio colectivo, se acuerda ampliar el plazo establecido en el artículo 86.3 del Estatuto de los Trabajadores desde la fecha de finalización dispuesta en el mismo hasta un plazo máximo de dos años. El presente convenio anula y deja sin efecto los anteriores salvo que expresamente y para materia concreta se establezca lo contrario.

En el Registro electrónico de Convenios (REGCON), consta la denuncia y promoción de la negociación del Convenio estatal para Agencias de viajes inscrita en fecha 25/10/2018.

Al margen de la información que registra la Autoridad Laboral, se ha facilitado por la representación de CEOE presente en esta Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos el Acta de la reunión que mantenía la Comisión negociadora del Convenio de Agencias de Viajes el 11 de marzo de 2020, donde se recoge, entre otros, el siguiente acuerdo:

Como es notoriamente conocido y según datos del Ministerio de Sanidad a fecha 9 de marzo de 2020, en España se han detectado numerosos casos de enfermedad causada por el nuevo coronavirus (COVID-19); encontrándonos actualmente ante una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII) declarada por la Organización Mundial de la Salud. Lo que está afectando gravemente al sector turístico y particularmente al nuestro.

Ante esta situación sobrevenida y la incertidumbre que genera las partes acuerdan de manera transitoria los siguientes puntos:

Suspender la negociación del Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viajes durante un periodo incierto y hasta la resolución de la crisis. La situación ha cambiado sustancialmente y se necesita disponer de más visibilidad para hablar de futuro de los tres próximos años. Se pacta ampliar el periodo de ultractividad pactada en el anterior Convenio Colectivo en tantos meses como este suspendida la negociación. Se trata de un "aplazamiento temporal" y se confía en retomar las negociaciones cuanto antes.



Por otra parte, en el Registro electrónico de Convenios (REGCON) se asignan a este Convenio los códigos CNAE 7911 y 7912:

REGCON

Castellano | Catalán | Euskera | Gallego | Valer

Inicio | Datos de registro de acuerdo

AGENCIAS DE VIAJES - 99000155011981 Exportar Acuerdo

PUBLICADO

DATOS BÁSICOS 1 DATOS BÁSICOS 2 HOJA ESTADÍSTICA REVISIONES SALARIALES EXPEDIENTES

Datos de acuerdo con antecedentes

DATOS BÁSICOS

Autoridad Laboral: Autoridad Laboral ESTATAL

Denominación: AGENCIAS DE VIAJES

Naturaleza: CONVENIO COLECTIVO

Materia: OTRAS MATERIAS

Ámbito Funcional: SECTOR IGUAL O SUPERIOR A LA PROVINCIA

CNAE *

CNAES SELECCIONADAS

código CNAE	Descripción CNAE
7911	Actividades de las agencias de viajes
7912	Actividades de los operadores turísticos

Archivos Adjuntos *

ARCHIVOS ADJUNTOS SELECCIONADOS

Tipo	nombre Archivo	Acciones
TEXTO DEL ACUERDO	Publicación del Acuerdo	

Volver consulta Siguiente

5.- En la consulta 35/2018, la CCNCC consideraba que resultaba incluida dentro del sector de las agencias de viajes la actividad de una empresa que daba soporte a un grupo de empresas dedicadas a la venta on line de viajes como agencias de viajes, al que pertenecía, para el que realizaba servicios de apoyo administrativo, identificando principalmente colaboradores y asociados para administrar sus cuentas, y ofreciendo en menor medida soporte de marketing y análisis estratégicos. La mayor parte de los servicios prestados por la empresa completaban los servicios de las empresas del grupo, y, a tenor de su descripción, incluía personal dedicado a gestiones diarias con proveedores de viajes de avión, un número importante de trabajadores dedicados al mantenimiento de relaciones de gestión de contenidos y coordinación con los hoteles, así como empleados dedicados a operaciones en materia de alojamiento, lo que se entendió parte indispensable para completar el ciclo único empresarial del grupo, dirigido a la preparación, contratación y venta on line de viajes.

6.- La actividad de la empresa, Sucursal en España es la de un proveedor de servicios internos ("centro de servicios") para la empresa matriz finlandesa. La matriz opera en Finlandia como agencia de viajes, pero la sucursal de España no actúa de forma independiente como agencia de viajes ni como intermediador turístico.



La actividad principal de la sucursal consiste en dar asistencia y soporte al cliente de la matriz durante su viaje, una vez que el cliente ha comprado el paquete de viaje en Finlandia y está de vacaciones. Esta asistencia se presta en el 90% de los casos a través de un *call center*, donde la mayoría de los trabajadores son teleoperadores, que utilizan medios telemáticos para atender al cliente, dar consejos, vender excursiones y alquiler de coches en destino, ofrecer asistencia (por ejemplo, si el cliente necesita ponerse en contacto con el médico) o proporcionar una respuesta ante irregularidades (por ejemplo, informar a los clientes sobre retrasos en los vuelos por mensaje de texto).

El personal de la sucursal puede actuar como intermediario entre la matriz y el cliente de la matriz, pero no realiza de forma independiente venta de excursiones ni viajes, que solo se formalizan desde Finlandia. Los guías turísticos empleados por la sucursal tienen la función de ser un "representante de servicios" que presta servicio al cliente en el autobús del aeropuerto al hotel/ del hotel al aeropuerto, servicio al cliente cara a cara y facilita la venta de excursiones.

Concretados en estos términos los servicios prestados por, Sucursal en España, cabe entender que la actividad de esta empresa constituye un servicio interno que puede incluirse dentro del proceso productivo desarrollado por la matriz, que opera como agencia de viajes y ha considerado óptimo crear en España un *call center propio* de atención al cliente, que se gestiona a través de la sucursal ubicada en otro país, que ofrece servicios complementarios de la agencia de viajes.

DICTAMEN:

A la vista de todo lo expuesto, y de conformidad con las funciones consultivas no vinculantes que tiene atribuidas la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos según lo establecido en el Real Decreto 1362/2012, de 27 de septiembre (BOE de 28 de septiembre), la Comisión Permanente de la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos, en su reunión celebrada el 12 de marzo de 2021, acuerda por unanimidad informar que a la empresa Sucursal en España, le resulta de aplicación el Convenio colectivo del sector de las Agencias de Viajes, publicado en el BOE de 21 de noviembre de 2016.

Nota explicativa: La respuesta a la presente consulta se hace con base exclusiva en los datos suministrados por la parte que la formula, no teniendo esta respuesta carácter vinculante.