



# LA VOZ DEL SECTOR

ENTREVISTA CON  
MERCEDES TEJERO  
GERENTE DE CEAV



# 1

Los dos últimos han sido años muy complicados para el sector. ¿Cuál es el balance que haces de este 2021? ¿Podemos hablar de recuperación?

Sí, sin duda han sido los peores años desde que yo estoy implicada en este sector, ya complicado de por sí. Este año he cumplido 25 años trabajando aquí, y durante este tiempo hemos atravesado crisis importantes, pero como esta ninguna. Casi un año y medio desde que la OMS declaró la pandemia y todavía hay restricciones serias a la movilidad, como esta semana hemos visto en Austria. Y hay mercados que siguen cerrados y que son muy importantes para el mercado emisor español. Aun así, el balance del 2021 es positivo y sí, ya podemos hablar de recuperación, aunque siempre hay que estudiar esta recuperación por segmentos y por mercados. El *corporate* y el *MICE* no se están recuperando al mismo ritmo que el *leisure*, y la evolución del mercado nacional nada tiene que ver con el internacional, ya que la llegada de turistas internacionales se situará entre los 10,7 y 10,9 millones a finales de este año, lo que supone recuperar un 66% de los turistas que llegaron en el mismo periodo de 2020.



**2** **CEAV ha trabajado durante todos estos meses con el objetivo de paliar las consecuencias de la crisis para las agencias de viajes. ¿Qué acciones habéis llevado a cabo?**

Desde antes de la declaración de la pandemia, CEAV empezó a ser consciente de que la situación era muy grave, y ya entonces se empezó a trabajar para salvaguardar los intereses de las agencias de viajes, siempre respetando los derechos de los consumidores, que son los clientes de las agencias. Constituimos el Fondo para la Defensa y Representatividad de las Agencias de Viajes y hemos abordado temas como los reembolsos de los proveedores, especialmente de las compañías aéreas; la regulación de las restricciones de viajes en España y en la Unión Europea; los bonos de viajes, que posteriormente nos han llevado a una casi inminente modificación de la responsabilidad solidaria de las agencias de viajes; la inclusión de nuestro sector en los ERTE; en las ayudas estatales; la firma del convenio colectivo; el acuerdo con IATA sobre los criterios financieros locales... Es decir, infinidad de temas que han ayudado a las agencias a sobrevivir en este crítico período, todo ello atendiéndolas en cualquier problema o duda que nos han ido planteando.... Pienso que esto nos ha reforzado de tal forma que en plena crisis hemos captado a asociaciones tan importantes como AGAVI, I'M, Aseproce, Otava, Locos Por Viajar, Receptivos de Aragón y la última incorporación, la de la Asociación de Agencias de Viajes de la de la Rioja.

**3** **Hace poco se celebró la Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes en León. ¿Estáis contentos con el resultado?**

Realmente satisfechos, ya que hemos logrado traer a España más de 35 presidentes y CEO de todo el mundo, cuando las restricciones para viajar han sido realmente complicadas. Pero desde el Consorcio de Turismo de León y CEAV teníamos la firme convicción de que se podía lograr, y así ha sido. Además, se ha contado con un programa científico inmejorable y la ciudad de León se ha volcado en el recibimiento a los participantes en la cumbre, lo que ha conseguido enamorarles tanto por la belleza histórico artística de la ciudad, como por la gastronomía, la oferta hotelera y el calor con el que sus gentes nos han recibido. Ha tenido una grandísima repercusión a todos los niveles.

**4** **¿Qué le pedirías al año 2022 para el sector?**

Le pediría el fin definitivo de la pandemia, de las restricciones de movilidad, ya que es la única manera de poder volver a los niveles del 2019; también le pediría esa ansiada modificación de la ley de viajes combinados y más ayudas para este sector que tan mal lo ha pasado. CEAV seguirá trabajado duro para que todo esto sea lo más fácil posible para las agencias de viajes.