

Aplicación de la Nueva Normativa de Viajes Combinados

Mercedes Tejero - Gerente de CEAV



Ante la aprobación e inmediata entrada en vigor de la Nueva Ley de Viajes Combinados, me atrevo a calificar, al menos de irresponsable por parte del Gobierno, su postura de exigir a las Agencias de Viajes que la apliquen de forma inmediata, más aún cuando se ha tardado tres años en la transposición de dicha Directiva.

Desde CEAV siempre se pidió a AECOSAN un plazo de adaptación de seis meses. Sobre todo teniendo en cuenta que las Agencias, en muchos casos publican catálogos que deberán adaptarse a la nueva normativa. Aunque desde el Gobierno se han enorgullecido en decir que la nueva norma ahorrará a las Agencias mucho dinero en catálogos físicos, creemos que esto no es cierto, ya que anteriormente ya los publicaban también on-line. Tampoco nos hemos sentido apoyados, en esta ocasión, por la Secretaría de Estado de Turismo, que ni siquiera ha logrado un período de adaptación razonable.

En cambio, CEAV tiene ya dispone de los nuevos modelos de contratos para sus agencias asociadas, haciendo un esfuerzo enorme que desde Consumo no han hecho durante estos tres años, así como nuestras Asociaciones y Agencias están trabajando a marchas forzadas, para tener todo adaptado cuanto antes.

Los cambios más importantes son que el sujeto protegido por esta normativa pasa a ser el viajero, concepto más amplio que el de consumidor. Se amplía el ámbito de aplicación y se incluyen los servicios de viaje vinculados. La nueva normativa NO se aplicará a los viajes combinados y servicios de viaje vinculados, facilitados de manera ocasional y sin ánimo de lucro, únicamente a un grupo limitado de viajeros. Incluye una nueva definición, la de "servicios de viaje". Se incluye la nueva garantía por prestación de servicios. Cambia la definición de "Circunstancias inevitables y extraordinarias". El empresario será responsable de los errores en reserva debidos a defectos técnicos producidos en el sistema de reserva que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva. Se refuerza la información precontractual y su carácter vinculante. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este capítulo recaerá en el empresario. Cambian las condiciones por resolución de contrato tanto por parte del consumidor, como por parte de la agencia. Cambian las posibilidades de modificación del precio del viaje. Mantiene la responsabilidad solidaria entre organizador y detallista. Y finalmente incorpora la figura de la Falta de conformidad del viajero (no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado).

Por todo ello, creemos que las nuevas exigencias son excesivas para un Sector mermado en cuanto a rentabilidad y aunque el consumidor debe estar protegido, no hasta el límite de sobrecargar a un Sector que da empleo directo a más de 60.000 trabajadores.

En cuanto a la garantía por prestación de servicio, reiteramos que desde CEAV no estamos de acuerdo en que la normativa española vaya más allá que la Directiva Europea, en un tema en el que no tiene capacidad de ampliar las obligaciones de las agencias, porque limita la competitividad de las agencias españolas con respecto al resto de Europa.

En resumen, creemos que la normativa de las agencias es excesiva, y vemos difícil el control del cumplimiento de la misma por parte de otros proveedores ahora afectados por el Real Decreto Ley (hoteles, compañías aéreas, etc...).



LEÓN CIUDAD DE REYES

Hola Carla,

¿Te acuerdas que hace un año nos escribías desde León? Pues, después de ponernos los "dientes largos", aquí estamos. Tenías razón. León está llena de rincones mágicos, mucha historia y arte... Hemos estado en varios eventos culturales que no esperábamos encontrarnos así que se nos echa el tiempo encima para poder ver todo lo que queremos. Aunque ya hemos visto la Catedral y San Isidoro (toda una experiencia) y ahora vamos camino de la Casa Botines de Gaudí (a ver si puedo mandarte una foto por whatsapp), ya estamos hablando de volver, no te digo más... Nos hemos parado a tomar algo y... para que te voy a contar... pruebas lo que pruebas, está todo buenísimo y hay tanto donde elegir...

Bueno, que me dice Bruno que me enrolló. La próxima vez tenemos que venir todos juntos para disfrutar del encanto de León, porque lo tiene... Haz hueco. ¡Nos vemos pronto!
Besos.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN

