

# El foro ACAV analiza la realidad jurídica del sector

**E**l Alimara Hotel de Barcelona acogió los pasados 19 y 20 de octubre la séptima edición del Foro ACAV, encuentro anual organizado

por la Associació Catalana d'Agencies de Viatges y la Escola Universitaria D'hoteleria i turisme (CETT), que contó con el copatrocinio de SAVIA Amadeus. En esta ocasión, el encuentro giró en torno a "Los derechos de los consumidores versus la responsabilidad de los touroperadores y agencias de viaje". Representantes de los distintos ámbitos del sector –asociaciones de agencias de viajes y de consumidores, tanto nacionales e internacionales, líneas aéreas, touroperadores, agencias de viaje, organismos reguladores, administraciones nacionales y europeas, entre otros– tuvieron la oportunidad de debatir sobre un tema que, a tenor de los más de doscientos asistentes inscritos, despierta un gran interés en el sector.

## Preocupación por la legislación europea

El encuentro sirvió para manifestar el descontento y la preocupación de agencias de viaje y touroperadores, provocados tanto por la actual legislación europea y, en concreto, la Ley de Viajes Combinados, como por lo que consideran una dejación de responsabilidad de los proveedores de viajes.

La mesa inaugural analizó la "Desprotección o sobreprotección de los derechos de los consumidores de servicios turísticos". En ella estuvieron representados tanto los consumidores, con la presencia de un representante del Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) como las asociaciones de agencias de viajes, a través de ECTAA –Unión Europea de Asociaciones de Agencias de Viaje– y la asociación británica de agencias, ABTA. Un representante de la Comisión Europea contribuyó a clarificar la legislación europea en torno a este tema, y la imposibilidad que la Comisión tiene de legislar el sector turístico en profundidad, dado el interés de los países miembros en conservar su soberanía en este ámbito. Agencias y touroperadores pusieron de manifiesto su descontento al afirmar que son sólo ellos los que están asu-



miendo la responsabilidad, mientras que los operadores aéreos y hoteleros no hacen frente a la suya en la mayoría de las reclamaciones. Por su parte, los representantes de los consumidores aprovecharon sus intervenciones proponer una extensión en la aplicación de la protección que ofrece la Directiva 90/134 de la Comunidad, ampliándola más allá de los viajes combinados y con especial atención a las *low cost*.

La segunda ponencia versó sobre "las reclamaciones contra las agencias de viaje desde la perspectiva de las distintas opciones que se plantean para su solución: el arreglo amistoso, el arbitraje y las vías administrativa y judicial".

Los representantes de proveedores, de aerolíneas –Iberia, Lufthansa y Vueling– y de hoteles (H10 Hoteles y Hesperia), hablaron de sus estructuras de atención al cliente y sus procedimientos de gestión de las reclamaciones de los clientes.

La segunda jornada comenzó con el análisis, por parte de expertos jurídicos, de la Ley de Viajes Combinados y los problemas que han surgido para su aplicación, así como la conveniencia de una reforma de la misma.

Por último, portavoces de tres compañías de seguros –Wintertúr, Europea de Seguros y Europ Assistance– expusieron sus posiciones con respecto a la cobertura que sus pólizas hacen de los riesgos de las agencias y en qué medida algunas de los problemas que les surgen son asegurable. Las agencias asistentes trasladaron a las compañías sus inquietudes ante una cobertura que consideran insuficiente.

## BREVES

### La nueva terminal de Barajas abrirá sus puertas el 29 de enero

Aena trabaja sin descanso para tener todo a punto para la apertura al público del Nuevo Área Terminal del aeropuerto de Barajas, más conocida como T4. De momento la nueva terminal acogerá a Iberia y sus socios en la alianza Oneworld (British Airways, American Airlines, LAN, Finnair y Aer Lingus) y a otras compañías como Air Nostrum, Avianca, Finnair, Royal Air Maroc, Vueling, Japan Airlines y Swiss que suman 29 aerolíneas.

### La Unión Europea y Estados Unidos reanudan las negociaciones de cielos abiertos

La UE y EE UU retomaron las conversaciones para llegar a un acuerdo global de cielos abiertos que cree un mercado transatlántico para los servicios de transporte aéreo. Las negociaciones entre las dos potencias permanecían estancadas desde junio de 2004. El vicepresidente del Ejecutivo comunitario, Jacques Barrot, no ha dado fechas sobre los compromisos del acuerdo.

### La OMT recomienda prudencia ante las informaciones sobre la gripe aviar

El sector turístico teme que los viajes a las zonas afectadas, fundamentalmente en Asia, descendan debido a las infomaciones difundidas. El secretario general de la OMT, Francesco Friangalli, manifestó que una alarma injustificada por la gripe aviar podría traer graves consecuencias para el turismo internacional. Un claro precedente de esto fue el estado de inquietud creado por el SARS en e 2003.

### Los paquetes turísticos pueden subir hasta un 6'5% más en 2006

Los grandes touroperadores TUI y Thomas Cook elevan sus paquetes de viajes ente 10 y 26 euros, lo que propiciará que el turismo de los principales países emisores como el alemán crezca entre un 1 y un 2% hacia los destinos españoles.

## El nuevo talonario electrónico de Iberrail trae más ventajas



El nuevo talonario Ibercheque ofrece un sistema más flexible y fácil en la gestión de talones. La validez del talonario será de un año desde la fecha de emisión del mismo. No hay ninguna necesidad de realizar desembolso alguno, sin tarjeta pre-pago, sin reembolso. El cliente final podrá realizar sus reservas on line a través de [www.ibercheque.es](http://www.ibercheque.es). No obstante, la venta del talonario siempre debe realizarse en la agencia de viajes. Con el talonario Ibercheque, la agencia podrá imprimir desde su ordenador tantos talones como necesite su cliente y personalizar con su imagen el talonario enviando su logo a [logos@iberail.es](mailto:logos@iberail.es).