

Los nuevos desarrollos normativos que están en curso imponen más cargas al sector turístico, perjudican a los consumidores y amenazan el futuro de la industria, según las conclusiones del I Foro Estatal de Derecho Turístico

- Los profesionales de las agencias de viajes y de la abogacía alertan de los aspectos legales que pueden ensombrecer el éxito del primer sector de la economía nacional
- Ponen en cuestión las normas que pueden lastrar la competitividad de la industria, denuncian el rechazo sistemático de los legisladores a la participación de sus representantes en el debate sobre las leyes que les afectan y señalan que los cambios regulatorios en marcha no contribuyen a resolver los problemas, en detrimento de consumidores y agencias.
- Advierten también del riesgo de colapso ante la saturación de reclamaciones de los viajeros, apelan al empleo de nuevas fórmulas de resolución de conflictos y consideran que aún persiste asimetría en el reparto de responsabilidades entre organizadores de viajes y proveedores
- A estos asuntos añaden los peligros asociados al desarrollo tecnológico, como son el mal uso de la IA o la ciberdelincuencia cada vez más profesional y organizada
- Los promotores del encuentro, celebrado de forma simultánea en Madrid y Barcelona, tanto en modalidad presencial como online, destacan el éxito de la convocatoria y confían en que será una cita de referencia en el futuro

Barcelona, 28 de noviembre de 2024.- El I Foro de Derecho Turístico, organizado por ACAVER, UNAV y el ICAB, y celebrado ayer simultáneamente en Barcelona y Madrid, así como en formato on line, volvió a hacer hincapié en las **implicaciones legales de la entrada en vigor del RD 933/2021**. Justamente ayer, mientras se celebraba el foro, el Ministerio del Interior anunció la próxima audiencia pública de la Orden Ministerial sobre el registro de viajeros que entra en vigor el próximo lunes, 2 de diciembre.

Durante la charla dedicada a este tema, **César Gutiérrez, presidente de FETAVE** confesó que “*no nos creíamos que el RD finalmente saliera adelante, porque todos los informes, el de la Agencia de Protección de Datos, el de la Comisión Europea y el del Consejo de Estado, apuntaban a muchas incompatibilidades con las leyes vigentes*”. **Catiana Tur, gerente de ACAVER**, destacó la inseguridad jurídica que plantea el RD y el hecho de que no se haya contado con el sector para esta Orden Ministerial. “*Además*”, apuntó, “*es una normativa de imposible aplicación, porque se exigen datos que las agencias de protección de datos europeas impiden solicitar, como las tarjetas de crédito*”, y denunció también “*el silencio de la Agencia española de protección de datos, porque llevamos meses solicitando una respuesta*”. Por su parte, **María Dolores Serrano, asesora legal de UNAV**, afirmó que el Ministerio se escuda en la seguridad ciudadana para pedir los datos del RD. “*Como agencias de viajes no cuestionamos la finalidad, sino la forma y el alcance de la misma*”, dijo.

La **aplicación de la IA en la industria turística** fue otro de los temas de debate de la jornada. **Marc Gallardo, abogado y presidente del área TIC del ICAB**, expuso los beneficios y riesgos de la Inteligencia Artificial en el sector de las agencias de viajes; entre los primeros, la detección de

fraudes, el uso de chatbots para asistir al cliente o el análisis de datos para el desarrollo de nuevos productos o tomar mejores decisiones. En cuanto a los riesgos, apuntó la falta de transparencia la preocupación por la privacidad y la seguridad o los posibles sesgos de género y vulneración de derechos.

En otra de las mesas de debate, la dedicada a la **normativa de viajes combinados** y su incidencia en la industria turística, se puso los problemas existentes en la normativa actual a la hora de que los proveedores de servicios turísticos den cumplimiento a las normativas de reembolso. Tanto **Catiana Tur**, como **María Dolores Serrano** y **Pilar López, responsable de asesoría jurídica de Viajes El Corte Inglés**, destacaron la importancia del bono, que fue una protección para el consumidor y una tabla de salvación para las agencias. Asimismo, han coincidido en rechazar la limitación de prepagos que se incluye en la propuesta de modificación de la Directiva, por considerar que será una importante limitación para las agencias de viajes y no una garantía para el viajero.

Los derechos de los pasajeros y la mediación en la resolución de conflictos

Otro de los temas de debate en este I Foro de derecho turístico fue el relativo a los derechos de los pasajeros ante la modificación del reglamento 261/2004 y la multimodalidad. En palabras de **Esther Lorente, abogada y vocal de la sección de derecho de consumo del ICAB**, *“estamos usando un servicio público [en referencia a AESA] para gestionar un tema un asunto que compete en muchos casos a las compañías aéreas”*. **María Francisca Patilla, representante de la organización mencionada**, apuntó al desborde del sistema; **Gemma Triviño, asesora jurídica de ACAVER**, anunció que, tal y como está redactada ahora, *“la modificación del reglamento no beneficia ni al pasajero ni a la agencia, porque deja en manos de las compañías aéreas si reembolsa o no a través de ésta”*.

También se habló de los ADR's (Alternative Dispute Resolution) o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordaron **Susana Pérez, asesora jurídica de ACAVER**; **Albert Garreta, abogado de la Asociación de Consumidores**; **Isidor García, representante de la Agència Catalana de Consum**, y **Nuria Vaca, técnica en consumo de la Diputación de Barcelona**. Todos ellos destacaron la importancia de la mediación como base para la resolución de conflictos y explicaron las distintas herramientas que ofrecen sus organizaciones para mejorar la relación con los clientes que reclaman. Como dato relevante, García apuntó que el 32% de los conflictos que se plantean a la Agencia se resuelven con mediación.

Finalmente, en la última mesa redonda, dedicada a la **ciberseguridad**, se puso de manifiesto la importancia de formar a todo el personal de la empresa, porque este asunto debe entenderse de manera global. **Oriol Torruella, director de la Agencia de Ciberseguridad de Catalunya**, explicó que *“hoy en día la ciberdelincuencia supera al tráfico de drogas y es una actividad muy organizada y profesionalizada que puede considerarse un sector económico en sí mismo”*, de ahí la importancia de concienciarse. Coincidió con él **Oscar Campuzano, director de Professions & Associations de AON**, quien dijo que *“la visión del riesgo debe ser global”*, así como **Ignacio Bragado, senior legal counsel de Destinia**, quien concluyó que *“un ataque informático no tiene solo una repercusión económica, sino que afecta también a la reputación de la empresa que lo sufre y a la confianza de su clientela”*.

El Congreso, al que asistieron más de 160 personas presencial y virtualmente, fue inaugurado por **Jesús M. Sánchez**, decano del Colegio de la Abogacía de Barcelona, **Jordi Martí**, presidente de ACAVER, **Miguel Garrido de la Cierva**, presidente de CEIM, y **José Luis Méndez Álvarez**, presidente de UNAV.



Durante su intervención en la inauguración, **el decano del Colegio de la Abogacía de Barcelona, Jesús M. Sánchez**, afirmó que *“el turismo es un sector primordial en España, como muestran los datos del PIB, por ello, la protección de las personas consumidoras se erige como una máxima irrenunciable. Precisamente el I Foro de Derecho Turístico organizado entre ACAVE, UNAV y el ICAB ha sido una excelente ocasión para analizar importantes modificaciones y normas jurídicas que afectan tanto al sector turístico como a los usuarios que tengan la intención de contratar un viaje o alquilar un vehículo”*.

En el apartado de conclusiones, **Jordi Martí, presidente de ACAVE**, apuntó que *“el éxito de convocatoria de una jornada como esta, a la que han asistido 160 personas, demuestra que los temas que se han tratado son de interés para el sector”*, y anunció una nueva edición del foro para seguir ahondando en los temas que más preocupan a las agencias de viajes.

El gerente de UNAV, Iván Méndez, por su parte, coincidió con Martí en el éxito de la convocatoria de este primer Foro, que atribuyó asimismo a la calidad de los ponentes y a la vigencia de las materias abordadas, justo en un día crítico para el sector de las agencias, en el que se anunció la entrada en vigor del RD 933/2021: *“No nos vamos a rendir y vamos a seguir dando la batalla en la defensa de los intereses de las agencias, de igual forma que lo hemos venido haciendo en los últimos 47 años de historia de UNAV”*.

Desde el ICAB, tercer organizador del Foro, **Carles García Roqueta, diputado de la Junta de Gobierno del ICAB** y abogado experto en derecho de consumo, destacó la mesa de debate en torno al RD 933/2021 y consideró *“que la aplicación del este real decreto comportará que se pidan cerca de unos 30 datos a los consumidores que contraten un viaje a través de una agencia o plataforma, algunos de los cuales son irrelevantes y de poca trascendencia a la hora de viajar como puede ser un dato tan sensible como es el IBAN, así como otros que pueden vulnerar la intimidad y la privacidad de los usuarios que contraten dicho servicio. La aplicación de esta norma jurídica ya se plantea como una incomodidad tanto para las agencias como para los usuarios, que pueden percibir y malinterpretar ciertas preguntas a las que serán expuestos”*.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Departamento de comunicación de ICAB

Roser Ripoll Alcón
650 437 845
premsa@icab.cat

Departamento de comunicación de UNAV

José María Paredes
636 641 691
jm.paredes@task.one.com

Departamento de comunicación de ACAVE

Oriol García / Eva Rexach
608 512 909 / 647 877 461
oriolgarcia@mahala.es / eva@mahala.es