

## Nota de prensa

Valoración de la nueva ley 4/2022 de 25 de febrero

# ACAVE considera que el fin de la responsabilidad solidaria de las agencias de viajes es clave para las PYMES y micropymes del sector

**1 de marzo de 2022.- ACAVE**, la principal patronal del sector de las agencias de viajes en España, celebra la aprobación de la nueva Ley 4/2022 de 25 de febrero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica que sustituye la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007 de 16 de noviembre), que modifica la normativa de viajes y recoge las peticiones históricas de ACAVE.

Entre las importantes modificaciones introducidas por esta nueva ley, **cabe destacar principalmente 2 cambios:**

- 1. La modificación del régimen de responsabilidad entre la agencia organizadora y la vendedora del viaje combinado, estableciéndose una responsabilidad por ámbito de gestión:** Eso significa que cada parte dentro del proceso de organización de un viaje combinado responderá ante el viajero de la parte de la que es responsable. El viajero continuará gozando de toda la protección que ofrece la normativa de viajes combinados, sin embargo la responsabilidad se distribuirá entre la agencia de viajes organizadora y la vendedora del viaje en función de su ámbito de gestión. Eso evitará situaciones como la actual, en la que una agencia minorista debía responder ante el cliente de manera solidaria con la organizadora por el conjunto de servicios contratados (transporte, alojamiento, servicios,...).

Este cambio supondrá un antes y un después para muchas agencias de viajes que no han intervenido en la organización del viaje y que sólo han participado en su venta. La mayoría de estas agencias de viajes son PYMES y microPYMES y particularmente durante esta pandemia, debido a la responsabilidad solidaria que les atribuía la normativa vigente hasta ahora, se han visto gravemente expuestas financieramente ante el incumplimiento en el reembolso por parte de muchos proveedores, particularmente del sector aéreo. Con la nueva normativa de viajes combinados, cada agencia de viajes, la organizadora y la vendedora del viaje, continuará respondiendo por las actuaciones que le corresponden a su ámbito de gestión y el viajero continuará disfrutando de una protección total, pero no se podrá atribuir a la agencia vendedora responsabilidades que corresponden a la organizadora y viceversa.

En cualquier caso la tanto la agencia organizadora como la vendedora, continuarán estando obligadas a tramitar la reclamación en nombre de su cliente y mantenerlo

puntualmente informado de la evolución de este trámite. Sólo en caso de que no asumiera esta responsabilidad de gestión de la reclamación, la agencia asumiría una responsabilidad solidaria.

2. **La modificación de las exclusiones de la normativa de viajes combinados.** Este apartado se refiere a un problema que se generaba con los llamados "viajes y servicios de viajes ocasionales y sin ánimo de lucro" que quedan excluidos de la aplicación de la norma conllevando importantes situaciones de intrusismo profesional y de desprotección del viajero.

La nueva Ley limita sustancialmente cuando puede aplicarse esta exclusión, aclarando que sólo será de aplicación cuando sean viajes que no se reiteren dentro mismo año y se dirijan sólo a los miembros de la entidad que los organiza y no al público en general, todo ello sin utilizar medios publicitarios para promocionar el viaje.

Esta limitación de la exclusión es un paso importante en la lucha contra el intrusismo profesional y limita de manera sustancial los viajes que se podrían incluir en la misma y que en muchas ocasiones son organizados por entidades y asociaciones sin garantías para los viajeros. Por ello con esta modificación también se aumenta la protección del consumidor.

Estos cambios legislativos responden a unas reclamaciones históricas de ACAVE como explica **Martí Sarrate, presidente de ACAVE:** *"destacar la importancia de la aprobación de esta Ley que, entre otros aspectos también muy importantes, modifica el régimen de responsabilidad de las agencias de viajes en la organización y/o venta de viajes combinados y que da respuesta a la petición reiterada de ACAVE desde hace muchos años, pasando de una responsabilidad solidaria entre organizadora y minorista a una responsabilidad por ámbito de gestión".* Añade que *"Esta Ley recoge gran parte de las peticiones solicitadas por ACAVE, relativas a aquellas modificaciones necesarias para el sector y que entran dentro de las competencias del Estado español por dejar la Directiva margen de maniobra para modificarles por parte de los Estados Miembro. Tal como les hemos venido informando desde ACAVE se han mantenido numerosas reuniones con el Ministerio y la Secretaría de Estado de Turismo, el Ministerio de Consumo y los distintos grupos parlamentarios a tal efecto".*

## Sobre ACAVE

La Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVE) es la patronal de agencias de viajes de ámbito estatal con sede en Cataluña. ACAVE es la Asociación más representativa de España con aproximadamente **450 asociados y alrededor de 1.000 puntos de venta en toda España.** Forman parte de la Asociación agencias de las diferentes tipologías: emisoras vacacionales y corporativas, tour operadores, receptivas de costa y de ciudad, agencias online y de cruceros.

### Para más información:

Oriol García  
M + 34 608512909  
oriolgarcia@mahala.es