



Nota de premsa

Valoració de la nova Llei 4/2022 de 25 de febrer

ACAve considera que la fi de la responsabilitat solidària de les agències de viatges és clau per a les PIMES i micropimes del sector

1 de març de 2022.- ACAve, la principal patronal del sector de les agències de viatges a Espanya, celebra l'aprovació de la nova Llei 4/2022 de 25 de febrer de protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica que substitueix la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris (RDL 1/2007 de 16 de novembre), que modifica la normativa de viatges i recull les peticions històriques d'ACAve.

Entre les importants modificacions introduïdes per aquesta nova llei, cal destacar **principalment 2 canvis**:

1. La modificació del règim de responsabilitat entre l'agència organitzadora i la venedora del viatge combinat, establint-se una responsabilitat per àmbit de gestió: Això significa que cada part dins del procés d'organització d'un viatge combinat respon davant del viatger de la part de la que és responsable. El viatger continuarà gaudint de tota la protecció que ofereix la normativa de viatges combinats, no obstant la responsabilitat es distribuirà entre l'agència de viatges organitzadora i la venedora del viatge en funció del seu àmbit de gestió. Això evitarà situacions com l'actual, en què una agència minorista havia de respondre davant del client de manera solidària amb l'organitzadora pel conjunt de serveis contractats (transport, allotjament, serveis,...).

Aquest canvi suposarà un abans i un després per a moltes agències de viatges que no han intervingut en l'organització del viatge i que només han participat a la venda. La majoria d'aquestes agències de viatges són PIMES i microPIMES i particularment durant aquesta pandèmia, a causa de la responsabilitat solidària que els atribuïa la normativa vigent fins ara, s'han vist greument exposades financerament davant l'incompliment en el reemborsament per part de molts proveïdors, particularment del sector aeri. Amb la nova normativa de viatges combinats, cada agència de viatges, l'organitzadora i la venedora del viatge, continuarà responnent per les actuacions que corresponen al seu àmbit de gestió i el viatger continuarà gaudint d'una protecció total, però no es podrà atribuir a l'agència venedora de responsabilitats que corresponen a l'organitzadora i viceversa.

En qualsevol cas, tant l'agència organitzadora com la venedora, continuaran estant obligades a tramitar la reclamació en nom del seu client i mantenir-lo puntualment informat de l'evolució d'aquest tràmit. Només en cas que no assumís aquesta responsabilitat de gestió de la reclamació, l'agència assumiria una responsabilitat solidària.

2. La modificació de les exclusions de la normativa de viatges combinats. Aquest apartat fa referència a un problema que es generava amb els anomenats "viatges i serveis de viatges ocasionals i sense ànim de lucre" que queden exclosos de l'aplicació de la norma comportant situacions importants d'intrusisme professional i de desprotecció del viatger.

La nova Llei limita substancialment quan es pot aplicar aquesta exclusió, aclarint que només és aplicable quan siguin viatges que no es reiterin dins mateix any i es dirigeixin només als membres de l'entitat que els organitza i no al públic en general, tot això sense utilitzar mitjans publicitaris per promocionar el viatge.

Aquesta limitació de l'exclusió és un pas important en la lluita contra l'intrusisme professional i limita de manera substancial els viatges que s'hi podrien incloure i que moltes vegades són organitzats per entitats i associacions sense garanties per als viatgers. Per això, amb aquesta modificació també s'augmenta la protecció del consumidor.

Aquests canvis legislatius responen a unes reclamacions històriques d'ACAVE com explica **Martí Sarrate, president d'ACAVE**: *"destacar la importància de l'aprovació d'aquesta Llei que, entre altres aspectes també molt importants, modifica el règim de responsabilitat de les agències de viatges organització i/o venda de viatges combinats i que dóna resposta a la petició reiterada de l'ACAVE des de fa molts anys, passant d'una responsabilitat solidària entre organitzadora i minorista a una responsabilitat per àmbit de gestió". Afegeix que "Aquesta Llei recull gran part de les peticions sol·licitades per ACAVe, relatives a aquelles modificacions necessàries per al sector i que entren dins de les competències de l'Estat espanyol per deixar la Directiva marge de maniobra per modificar-los per part dels Estats Membre. Tal com els hem informat des de l'ACAVE s'han mantingut nombroses reunions amb el Ministeri i la Secretaria d'Estat de Turisme, el Ministeri de Consum i els diferents grups parlamentaris a aquest efecte".*

Sobre ACAVE

L'Associació Corporativa d'Agències de Viatges Especialitzades (ACAVE) és la patronal d'agències de viatges d'àmbit estatal amb seu a Catalunya. ACAVe és l'Associació més representativa d'Espanya amb aproximadament **450 associats i al voltant de 1.000 punts de venda a tot Espanya**. Formen part de l'Associació agències de les diferents tipologies: emissores de vacances i corporatives, tour operadors, receptives de costa i de ciutat, agències online i de creuers.

Per a més informació:

Oriol García
M + 34 608512909
oriolgarcia@mahala.es