

El sector turístico se moviliza contra la nueva ley de viajes combinados

IMPACTO EN LOS NEGOCIOS/ Aerolíneas y agencias afrontan sobrecostes por las garantías que exigirá el Estado para servicios que, aunque se contratan de forma independiente, se asemejan a un paquete.

Yovanna Blanco. Madrid

Malestar creciente en el sector turístico por la nueva legislación de viajes combinados en España, que obligará a aerolíneas, agencias y otros actores a afrontar sobrecostes a cambio de más garantías y derechos para el consumidor.

En noviembre, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan), puso sobre la mesa su propuesta para transponer la Directiva europea 2015/2302, relativa a los viajes combinados y vinculados. Tras considerar que la irrupción de Internet y de los nuevos modelos de comercialización habían dejado desfasada la normativa vigente hasta entonces, Bruselas redactó la Directiva 2015/2302. El objetivo era ampliar la protección al consumidor, reforzar la seguridad jurídica y armonizar los ordenamientos internos en los distintos Estados miembros.

España debía transponer la Directiva antes del 1 de enero de 2018, fecha en la que debía entrar en vigor. Sin embargo, los plazos no se han cumplido. El Consejo de Ministros aprobó a principios de noviembre el anteproyecto de ley, que todavía debe ser refrendado en el Congreso. Una ventana de oportunidad que el sector turístico quiere aprovechar, movilizándose para conseguir que los parlamentarios afinen el nuevo sistema de garantías y, sobre todo, eliminen lagunas.

Datos

El punto central de la nueva ley son los viajes vinculados. Es decir, aquellos servicios que el viajero –tanto si viaja por ocio como si lo hace por motivos profesionales– contrata, al margen de que los reserve presencialmente u online, con distintas empresas. Según el marco legal, siempre que se transfiera entre esas compañías el nombre del viajero, los detalles de pago y su correo electrónico, y

Las Comunidades Autónomas deben decidir cómo se articulan las nuevas garantías exigidas



La quiebra de Monarch Airlines, en octubre, dejó 110.000 afectados y fue la mayor repatriación en Reino Unido en tiempos de paz.

Cuatro conceptos básicos

VIAJES COMBINADOS

Son aquellos viajes que se comercializan como un paquete turístico. Son al menos dos tipos de servicios que combina un único empresario o se contratan con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados.

VIAJES VINCULADOS

Se trata de servicios que se contratan individualmente para un mismo viaje, de forma complementaria y durante las 24 horas posteriores a la primera contratación. Por ejemplo, la compra de un billete de avión y de un hotel.

ORGANIZADOR

Es un empresario que combina y vende viajes acoplados directamente, a través de o junto a otro empresario, o el empresario que transmite los datos del viajero –nombre, datos de pago y correo electrónico– a otro empresario.

MINORISTA

Es un empresario distinto al organizador del viaje que vende u oferta viajes combinados por un organizador. Es el caso de una agencia de viajes que comercializa sus productos tanto a través de un punto de venta físico como online.

se cierre un segundo contrato en las 24 horas siguientes a la contratación del primer servicio, se debe considerar un viaje combinado. Una categoría que hasta ahora estaba reservada a los paquetes turísticos.

De este modo, si un viajero compra un billete en la web de una aerolínea y, en una segunda transacción, reserva un hotel o un coche de alquiler y sea en la web de la aerolínea o tras ser redirigido a la del hotel o rent a car en las 24 horas siguientes, se trata de un viaje vinculado. La ley alude a la combinación de alojamiento, transporte –autobús, tren, barco o avión–, alquiler de vehículos o ciertas motocicleta-

tas. Por el contrario, no considera como un servicio los seguros de viaje, el traslado del viajero entre un hotel y un aeropuerto, las entradas para conciertos o los *forfaits* de esquí. Tampoco considera un viaje combinado si el cliente, al llegar al hotel, contrata otro tipo de servicios.

Este cambio pone en el punto de mira los llamados servicios complementarios, o auxiliares. Esto es, los ingresos que obtienen las aerolíneas por vender servicios que trascienden el billete de avión y que, en los últimos años, se han convertido en una suculenta fuente de negocio. Sólo en 2017, se estima que las aerolíneas sumarán 82.200 mi-

UN NEGOCIO EN PELIGRO

Ingresos complementarios en 2016, en millones de dólares. **TOTAL: 10.595,03**

Aerolínea	Ingresos complementarios (millones de dólares)	Porcentaje sobre el total de ingresos	Gasto en dólares por pasajero
Aer Lingus	247,85	12,6%	20,93
Aeroflot	206,13	3,3%	4,75
Air France-KLM	2.100,77	7,6%	22,48
Air Greenland	9,65	4,9%	22,65
Air Berlin	244,14	5,8%	8,44
British Airways	666,58	4,4%	15,1
easyJet	1.355,07	21,9%	18,54
Eurowings	229,1	10,0%	12,43
Finnair	139,79	5,4%	12,86
Icelandair	104,89	8,2%	26,22
Jet2	257,76	26,0%	42,46
Lufthansa	1.349,81	5,5%	14,71
Norwegian	496,36	15,9%	16,94
Pegasus	282,06	22,0%	11,7
Ryanair	1.982,25	26,8%	16,52
SAS	28,86	0,6%	1,03
Virgin Atlantic	229,68	6,4%	42,25
Wizz Air	664,28	39,4%	30,43

Fuente: IdeaWorks

Expansión

llones de dólares en ingresos complementarios, casi cuatro veces más que en 2010.

Información

El nuevo marco legal hace énfasis, además, en la información al viajero. Antes, se centraba en los requisitos que debían cumplir los folletos y programas de viajes combinados. Ahora, establece derechos y obligaciones para el pasajero y el empresario antes y después de que se inicie el via-

La ley estima un alza de entre 7,5 y 9,5 euros por viaje en concepto de costes administrativos

je. Por ejemplo, estipula que es posible aumentar el precio del viaje combinado por causas como el aumento del precio del combustible o de las tasas –y también reducirlo–, pero siempre que se informe al pasajero y que el alza no supere el 8%. El viajero podrá rescindir el contrato antes del viaje, pero ahora también se permitirá al empresario fijar una penalización basada en la antelación con la que se resuelva el contrato en relación al inicio del viaje.

Insolvencia

Pero, sin duda, el aspecto que más preocupa al sector turístico son las garantías. El anteproyecto de ley establece que

CALENDARIO

La nueva ley que traspone la Directiva europea 2015/2302 tenía que haber entrado en vigor, en teoría, el pasado 1 de enero.

“organizadores y minoristas tendrán que constituir una garantía para responder al cumplimiento de sus obligaciones y, especialmente, al reembolso de los pagos anticipados y la repatriación de los viajeros en caso de que se produzca su insolvencia”.

¿Bajo qué fórmula? La normativa deja la puerta abierta. De hecho, pone la pelota en el tejado de las CCAA para que fijen si lo hacen a través de la creación de un fondo de garantía o de la contratación de un seguro, aval u otra garantía. Lo que sí indica la ley es que “la garantía deberá ser suficiente para cubrir todos los pagos que previsiblemente se vayan a recibir en temporada alta y se calculará a partir del volumen de negocio del ejercicio anterior, aunque se podrá adaptar en caso de un incremento importante de la venta de estos viajes”.

El nuevo escenario ha levantado ampollas por varias razones. Por un lado, por el sobrecoste derivado de la necesidad de renegociar contratos. Y, por otro, por la indefinición en torno a las garantías exigidas y la inexistencia de seguros en el mercado que se adecuen a esta nueva obligación. Además, el anteproyecto de ley apunta a un incremento de los costes administrativos de entre 7,5 y 9,5 euros por viaje para el organizador de viajes combinados, y de 3 euros por viaje para cumplir con la obligación de protección contra la insolvencia. Precisamente, la semana pasada, la CNMC publicó su informe sobre este anteproyecto, en el que insta, entre otras cuestiones, a clarificar el término de insolvencia y advierte de los posibles riesgos sobre la competencia que pueden derivarse de la exigencia de estas nuevas garantías.

“Las aerolíneas tendrán que garantizar esa protección que establece la UE para aquellos que contraten servicios como reservas de hotel o alquiler de coches desde su web o bien dejar de ofrecerlos”, según Federico Belausteguigoitia, especialista en derecho aeronáutico de Marimón Abogados. El final sigue abierto en uno de los desafíos clave para la industria turística en 2018.