

■ CLAVES

Venta de billetes aéreos, ¿para qué? (yII)

Hace unos días tenía en mi mano un billete en clase *business* a Lima 4303,76 euros, siendo nuestro *fee* 75 euros. Y me dirán, es libre, cobra lo que quieras, existe la libre competencia y yo me pregunto: ¿Qué cobrar? ¿Más que la compañía aérea? ¿Menos que las grandes verticales? Es probable que encima corramos el riesgo de un pago retrasado que nos obligue a financiar al cliente

unos días, tal vez semanas.

Nuestros pagos están mientras tanto asegurados mediante a avales a IATA y a una compañía aérea que está dentro de



☞ ANTONIO CABALLOS

IATA, pero, claro, las líneas aéreas se han acogido a la frase de moda de los modernos "¡todo vale!", eso sí el día 15 de cada mes es el más sagrado de nuestra vida empresarial.

Mientras, si llamo a la línea aérea me obliga a hacerlo por un 807, 902 o 901 a imprimir en mi papel con mi tinta, a pagar con premura mientras ellos tienen todo el tiempo del mundo para devolverme a mí mis reembolsos. "No tenemos suficiente personal", nos dicen. ¿Y nosotros para pagar, sí? A esta lista se podrían añadir decenas de etcéteras, para aburrimento del lector que bien los conoce.

Y como algunas empresas del *lobby* de IATA más que pensar y desarrollar, tan solo saben mirar al vecino (en especial si es de EE UU o a las líneas *low cost* ¿no hay nadie mejor a quien parecerse?), creando entre otras cosas clubes de fidelización. ¿Conoce alguien a ese cliente fiel que todas persiguen? para terminar dos ejemplos.

Uno de línea regular. Hace un par de semanas en un vuelo "regular" Madrid-Bruselas un azafato llevado de la compasión dio al pasajero que estaba a mi lado (sin cobrarle nada) dos almohadas para las rodillas ¡no cabía! y yo casi tampoco (mido tan solo 1.72). Otro de línea de 'bajo coste'. El pasado 29 de octubre de 2009 en el embarque de una de ellas en Barajas destino Santiago el altavoz advertía al pasaje: "no se abrochen los cinturones pues estamos repostando el avión".

Ante todo, el confort y la seguridad del pasaje. Aunque todo esta bien, ellas pueden quebrar sin riesgo o transgredir las normas hechas por ellas y para ellas con todas las bendiciones...

¿Saben ustedes una cosa? me estoy planteando seriamente dejar de vender billetes aéreos. Quedo a la espera de las represalias.

☞ Antonio Caballos es presidente de AEDAVE Madrid.

E lo peor que nos puede ocurrir a todos los que estamos en el sector de servicios (principal objetivo de la Directiva Bolkestein) es que haya inseguridad jurídica, ya que eso puede retrasar aún más las decisiones de inversión en nuevos proyectos o en renovar activos actuales', explica el abogado Francisco Javier Aragón

TRIBUNA



☞ JAVIER ARAGÓN

La defensa de las empresas turísticas

LOS DÍAS 10 Y 12 de noviembre el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid acogió una nueva edición del curso 'La Defensa Jurídica de las Empresas Turísticas', donde se dieron cita diversos ponentes abogados de prestigiosas empresas turísticas, de asociaciones empresariales y de consumidores; funcionarios con responsabilidades en materia inspección turística y urbanismo de administración autonómica y local; profesores de universidad especializados en el ámbito administrativo y del Turismo, y otros expertos, con el objeto de abordar temas de actualidad, como la situación en que se encuentra la actividad turística y su futuro, la aplicación del derecho de la competencia al Sector Turístico, la actuación inspectora de Turismo y control de empresas que no se adecúan a las líneas que se derivan de la Directiva Bolkestein, el cumplimiento de la misma por parte de la Administración local respecto a las licencias, actuaciones en el procedimiento administrativo sancionador, posición del Sector de la intermediación y de la hostelería con respecto a las posibles reclamaciones o demandas, y de la OCU con referencia al cumplimiento de los servicios contratados en el ámbito del Sector Turístico.

El abogado y periodista Miguel Ángel García Brera incidió en la importancia de poner en valor en la regulación turística una serie de principios específicos del derecho turístico. El Turismo tiene una asignatura pendiente: marcar su impronta en la normativa reguladora pro-venga de donde provenga (autoridad estatal o local, en un impuesto o en licencia...). Es decir, que las autoridades conozcan, a la hora de aprobar o interpretar una normativa, las consecuencias reales de una actuación en el mercado de servicios turísticos.

Javier Aragón, abogado y socio director de Ac-Lextur Consultores Jurídicos y de Turismo, señaló las vicisitudes que está pasando el Sector Turístico, apostando por una clara visión optimista para el segundo semestre del 2010. Entrando en materia expuso la posición de la empresa y los usuarios turísticos sobre los derechos y obligaciones, así como la contratación turística en la intermediación, hospedaje y restauración, aseverando que el producto turístico ofertado al consumidor puede ser el resultado de un complejo entramado de relaciones contractuales.

Alfonso Llorente, de López Rodó & Cruz Ferrer Abogados, puso encima de la mesa la aplicación del derecho de la competencia a las empresas y Asociaciones del Sector Turístico. No es materia baladí: a la orden del día están las multas millonarias

la Comunidad de Madrid es la única Comunidad autónoma que hasta el momento ha iniciado la actividad legislativa en el marco de sus competencias, fue muy útil atender las explicaciones que facilitaron tanto Francisco Sánchez, Jefe del Área de Ins-

pección y ocio por todo tipo de motivos. José Antonio Monterrubio, abogado y Profesor de la Universidad Rey Juan Carlos, ante las preguntas de los asistentes, aclaró que no es posible conocer el contenido de la denuncia (ni la identidad del denunciante) si ésta es archivada antes del inicio del procedimiento administrativo. Que el denunciante no es parte en el procedimiento sancionador, salvo justificarse interés legítimo. Monterrubio también fue muy práctico a la hora de apuntar las líneas para la defensa de la empresa turística cuando se encuentren actas de inspección que omitan los requisitos pertinentes.

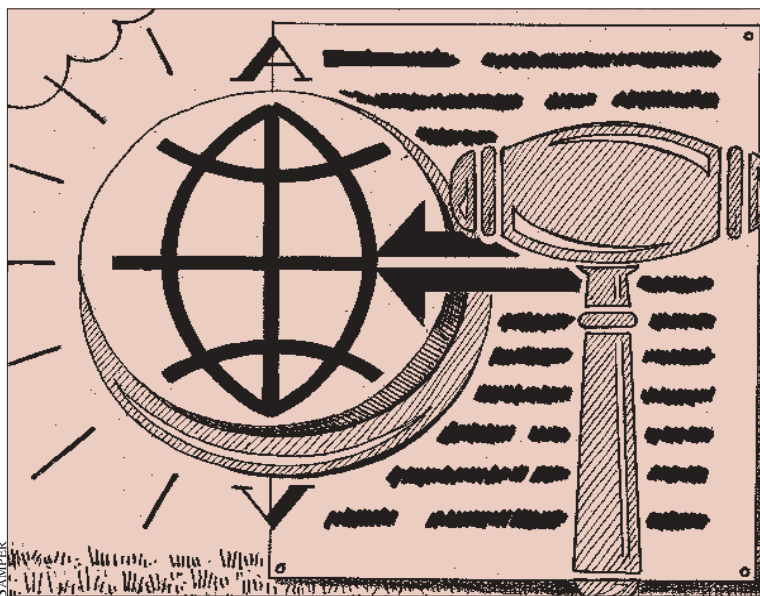
Blanca Garrido y Lorena Alonso, abogadas del Grupo Marsans, describieron las diferentes regulaciones en cada Comunidad autónoma sobre la definición de las actividades accesorias de las agencias de viajes. Lo mismo ocurre también con las hojas de reclamaciones. ¿Para cuándo una armonización de la regulación? Todos ganaríamos, tanto los consumidores como las propias agencias.

El abogado José Javier Zamora llamó la atención acerca del incremento de los expedientes sancionadores municipales abiertos a establecimientos hoteleros, de restauración y de ocio. Su práctica en la defensa de estas empresas resultó de utilidad para tratar temas relacionados con ruidos, derecho de admisión, robos (en cajas fuertes o en el interior de las instalaciones de los hoteles), etc.

Juan Carlos Peñas, abogado de la Asesoría Jurídica de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), explicó que únicamente el 3% de las reclamaciones que reciben tienen que ver con el Turismo, la mayor parte referidas a

las agencias de viajes y retrasos y cancelaciones en transporte aéreo. En cuanto a las compañías aéreas, es especialmente importante el Reglamento comunitario 1008/2008 sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos y los nuevos conceptos facturables (equipaje o bebidas). Muchas compañías continúan sin aplicar algunas previsiones, como la de publicar indicar el precio final que deba pagarse por un servicio (que incluye la tarifa o flete aplicable así como todos los impuestos aplicables y los cánones, recargos y derechos que sean obligatorios y previsibles en el momento de su publicación).

☞ Francisco Javier Aragón Cánovas es abogado, director de Ac-Lextur Consultores Jurídicos y de Turismo y profesor universitario.



por la Comisión Nacional de la Competencia. Recomendó a las Asociaciones que dispongan de una Guía de Buenas Prácticas en esta materia, para lo que apuntó algunas claves. Muchas cadenas y empresas hoteleras, así como agencias de viajes y Asociaciones sectoriales, deben tomar buena nota de ello. Se trata de competir mejor y también de saber cómo actuar ante el comportamiento de un tercero que limita nuestra libertad de empresa.

Sin duda, los grandes protagonistas de este curso han sido las empresas dedicadas a la restauración, al alojamiento, el ocio y la intermediación turística. En esta nueva edición del curso, los abogados asistentes coincidieron con muchos comentarios en cursos y ponencias similares de las que me he ocupado: habría que dedicar más tiempo. No en vano, sería coherente con el peso económico del Sector Turístico en nuestro PIB. *On verra*, dicen los franceses.

La trasposición de la Directiva Bolkestein fue, lógicamente, uno de los asuntos tratados en el curso. Como es sabido, el plazo para esa trasposición finaliza el 28 de diciembre de 2009, y hay mucho escepticismo acerca de su cumplimiento. El Estado tramita, a la velocidad que permite nuestro sistema bicameral, la Ley Paraguas y la Ley Ómnibus. Dado que

pección de empresas y actividades turísticas de la Comunidad de Madrid, como Fernando García Rubio, asesor jurídico del Ayuntamiento de Alcalá de Henares y Profesor de la universidad Rey Juan Carlos. Los ayuntamientos, por ejemplo, también tendrían que modificar su normativa en muchos puntos y no lo están haciendo hasta el momento. Una reflexión flotaba en el ambiente: con la que está cayendo, lo peor que nos puede ocurrir a todos los que estamos en el sector de servicios (principal objetivo de toda esta nueva normativa) es que haya

inseguridad jurídica, ya que eso puede retrasar aún más las decisiones de inversión en nuevos proyectos o en renovar activos actuales.

En cuanto a las agencias de viajes, la Comunidad de Madrid va a eliminar la autorización necesaria en la actualidad. Inmediatamente, la pregunta del millón: y la fianza, ¿también se va a eliminar? Salvo modificación en la tramitación parlamentaria, la fianza sí va a continuar porque otra Directiva comunitaria —según la Comunidad de Madrid— en conflicto con la Directiva Bolkestein prevalece sobre ésta y daría cobertura a la obligatoriedad de la fianza. ¿Qué harán las otras Comunidades autónomas?

Por otra parte, los abogados constatamos el incremento de denuncias a establecimientos hoteleros, restaura-

El Turismo tiene una asignatura pendiente: marcar su impronta en la normativa reguladora pro-venga de donde provenga

¿Para cuándo una armonización de la regulación? Todos ganaríamos, tanto los consumidores como las agencias