

## Los nuevos desarrollos normativos que están en curso imponen más cargas al sector turístico

Publicado el viernes, 29 noviembre 2024



El I Foro de Derecho Turístico, organizado por ACAVE, 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 entrará en vigor el próximo lunes, 2 de diciembre.



Mesa del Foro de Derecho Turístico en el ICAB

Durante la charla dedicada a este tema, **César Gutiérrez, presidente de FETAVE** confesó su incredulidad al ver 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 ACAVE**, 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 los correspondientes a las tarjetas de crédito”,* y denunció también *“el silencio de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), 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”,* añadió Tur.

La **aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en la industria turística** fue otro de los temas de debate de la jornada. **Marc Gallardo, abogado y presidente del área TIC del Colegio DE Abogados de Barcelona (ICAB)**, expuso los beneficios y riesgos de la IA 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 y la toma de mejores decisiones. En cuanto a los riesgos, Gallardo apuntó la falta de transparencia, la preocupación por la privacidad y la seguridad, y 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 abordaron 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, todas ellas coincidieron en rechazar la limitación de prepagos –un factor que se incluye en la propuesta de modificación de la Directiva– por considerar que será un importante obstáculo 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 que compete en muchos casos a las compañías aéreas”*. **María Francisca Patilla, representante de la organización mencionada**, apuntó el desborde del sistema; **Gemma Triviño, asesora jurídica de ACAVE**, 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 la decisión de reembolsar o no a través de esta última”*.

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 ACAVE**; **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 subrayaron 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, ya que se trata de un asunto que 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 ACAVE, **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 por 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 de 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. Datos 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”*.

<https://www.lawyerpress.com/2024/11/29/los-nuevos-desarrollos-normativos-que-estan-en-curso-imponen-mas-cargas-al-sector-turistico/>

Agencias y TTOO

# Las agencias de viajes alertan de la inseguridad jurídica del nuevo registro

**“Es una normativa de imposible aplicación”, asegura Catiana Tur**

29/11/2024  
8:59 horas

La gerente de la patronal de Acave, Catiana Tur, destacó este miércoles “la inseguridad jurídica” que plantea el Real Decreto 933/2021 y el hecho de que “no se haya contado con el sector” para la orden ministerial anunciada sobre el nuevo registro de viajeros.

Así lo ha manifestado durante el I Foro de Derecho Turístico, organizado por Acave, UNAV y el ICAB, y celebrado ayer simultáneamente en las ciudades de Barcelona y Madrid, donde asistieron más de 160 personas.

Además, Tur apuntó que “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”, denunciando también “el silencio de la Agencia española de protección de datos, porque llevamos meses solicitando una respuesta”.

Durante la charla dedicada a este tema, el presidente de Fetave, César Gutiérrez, 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”.

Por su parte, la asesora legal de UNAV, Maria Dolores Serrano, 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.

## **Inteligencia Artificial en la industria turística**

La aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en la industria turística fue otro de los temas de debate de la jornada. El abogado y presidente del área TIC del ICAB, Marc Gallardo, 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.

Asimismo, en la mesa 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”.

Además, coincidieron 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**

Los derechos de los pasajeros ante la modificación del reglamento 261/2004 y la multimodalidad fue uno de los otros temas de debate. En palabras de la abogada y vocal de la sección de derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente, “estamos usando un servicio público [en referencia a AESA] para gestionar un tema que compete en muchos casos a las compañías aéreas”.

La representante de la organización mencionada, María Francisca Patilla, apuntó al desborde del sistema, mientras que la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño, 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 o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordaron la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; abogado de la Asociación de Consumidores,

Albert Garreta; representante de la Agència Catalana de Consum, Isidor García; y técnica en consumo de la Diputación de Barcelona, Nuria Vaca.

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.

El director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella, 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.

[https://agenttravel.es/noticia-056488\\_Las-agencias-de-viajes-alertan-de-la-inseguridad-juridica-del-nuevo-registro.html](https://agenttravel.es/noticia-056488_Las-agencias-de-viajes-alertan-de-la-inseguridad-juridica-del-nuevo-registro.html)

## Las agencias de viajes alertan de la inseguridad jurídica del nuevo registro



MADRID, 28 (EUROPA PRESS)

La gerente de la patronal de Acave, Catiana Tur, destacó este miércoles "la inseguridad jurídica" que plantea el Real Decreto 933/2021 y el hecho de que "no se haya contado con el sector" para la orden ministerial anunciada sobre el nuevo registro de viajeros.

Así lo ha manifestado durante el I Foro de Derecho Turístico, organizado por Acave, UNAV y el ICAB, y celebrado ayer simultáneamente en las ciudades de Barcelona y Madrid, donde asistieron más de 160 personas.

Además, Tur apuntó que "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", denunciando también "el silencio de la Agencia española de protección de datos, porque llevamos meses solicitando una respuesta".

Durante la charla dedicada a este tema, el presidente de Fetave, César Gutiérrez, 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".

Por su parte, la asesora legal de UNAV, Maria Dolores Serrano, 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. El abogado y presidente del área TIC del ICAB, Marc Gallardo, 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.

Asimismo, en la mesa 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".

Además, coincidieron 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

Los derechos de los pasajeros ante la modificación del reglamento 261/2004 y la multimodalidad fue uno de los otros temas de debate. En palabras de la abogada y vocal de la sección de derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente, "estamos usando un servicio público [en referencia a AESA] para gestionar un tema que compete en muchos casos a las compañías aéreas".

La representante de la organización mencionada, Maria Francisca Patilla, apuntó al desborde del sistema, mientras que la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño, 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 o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordaron la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; representante de la Agència Catalana de Consum, Isidor García; y técnica en consumo de la Diputación de Barcelona, Nuria Vaca.

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.

El director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella, 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.

<https://www.europapress.es/turismo/hoteles/noticia-agencias-viajes-alertan-inseguridad-juridica-nuevo-registro-normativa-imposible-aplicacion-20241128132021.html>

## Las agencias de viajes alertan de la inseguridad jurídica del nuevo registro: "Una normativa de imposible aplicar"



MADRID, 28 (EUROPA PRESS)

La gerente de la patronal de Acave, Catiana Tur, destacó este miércoles "la inseguridad jurídica" que plantea el Real Decreto 933/2021 y el hecho de que "no se haya contado con el sector" para la orden ministerial anunciada sobre el nuevo registro de viajeros.

Así lo ha manifestado durante el I Foro de Derecho Turístico, organizado por Acave, UNAV y el ICAB, y celebrado ayer simultáneamente en las ciudades de Barcelona y Madrid, donde asistieron más de 160 personas.

Además, Tur apuntó que "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", denunciando también "el silencio de la Agencia española de protección de datos, porque llevamos meses solicitando una respuesta".

Durante la charla dedicada a este tema, el presidente de Fetave, César Gutiérrez, 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".

Por su parte, la asesora legal de UNAV, Maria Dolores Serrano, 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. El abogado y presidente del área TIC del ICAB, Marc Gallardo, 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.

Asimismo, en la mesa 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".

Además, coincidieron 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

Los derechos de los pasajeros ante la modificación del reglamento 261/2004 y la multimodalidad fue uno de los otros temas de debate. En palabras de la abogada y vocal de la sección de derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente, "estamos usando un servicio público [en referencia a AESA] para gestionar un tema que compete en muchos casos a las compañías aéreas".

La representante de la organización mencionada, María Francisca Patilla, apuntó al desborde del sistema, mientras que la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño, 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 o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordaron la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; representante de la Agència Catalana de Consum, Isidor García; y técnica en consumo de la Diputación de Barcelona, Nuria Vaca.

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.

El director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella, 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.

<https://www.europapress.es/galicia/turismo-00624/noticia-agencias-viajes-alertan-inseguridad-juridica-nuevo-registro-normativa-imposible-aplicar-20241128133653.html>

***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***

POR GACETA28 NOVIEMBRE 2024



El I Foro de Derecho Turístico, organizado por ACAVE, UNAV y el ICAB, y celebrado 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 ACAVE, 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, Maria 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 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 ACAVE, 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 ACAVE; 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 ACAVE, 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”.

<https://gacetadelturismo.com/sin-categoria/los-nuevos-desarrollos-normativos-que-estan-en-curso-imponen-mas-cargas-al-sector-turistico-perjudican-a-los-consumidores-y-amenazan-el-futuro-de-la-industria-segun-las-conclusiones-del-i-foro-estat/>

# I Foro Estatal de Derecho Turístico, Los nuevos desarrollos normativos que están en curso imponen más cargas al sector 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*

El I Foro de Derecho Turístico, organizado por ACAVE, 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 ACAVE, 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, Maria 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 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 ACAVE, 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 ACAVE; 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 ACAVE, 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”.*

<https://hostelsur.com/i-foro-estatal-de-derecho-turistico-los-nuevos-desarrollos-normativos-que-estan-en-curso-imponen-mas-cargas-al-sector-turistico/>

## Las agencias de viajes alertan de la inseguridad jurídica del nuevo registro



La gerente de la patronal de Acave, Catiana Tur, destacó este miércoles «la inseguridad jurídica» que plantea el Real Decreto 933/2021 y el hecho de que «no se haya contado con el sector» para la orden ministerial anunciada sobre el nuevo registro de viajeros.

Así lo ha manifestado durante el I Foro de Derecho Turístico, organizado por Acave, UNAV y el ICAB, y celebrado ayer simultáneamente en las ciudades de Barcelona y Madrid, donde asistieron más de 160 personas.

Además, Tur apuntó que «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», denunciando también «el silencio de la Agencia española de protección de datos, porque llevamos meses solicitando una respuesta».

Durante la charla dedicada a este tema, el presidente de Fetave, César Gutiérrez, 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».

Por su parte, la asesora legal de UNAV, Maria Dolores Serrano, 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. El abogado y presidente del área TIC del ICAB, Marc Gallardo, 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.

Asimismo, en la mesa 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».

Además, coincidieron 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

Los derechos de los pasajeros ante la modificación del reglamento 261/2004 y la multimodalidad fue uno de los otros temas de debate. En palabras de la abogada y vocal de la sección de derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente, «estamos usando un servicio público [en referencia a AESA] para gestionar un tema que compete en muchos casos a las compañías aéreas».

La representante de la organización mencionada, Maria Francisca Patilla, apuntó al desborde del sistema, mientras que la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño, 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 o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordaron la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; representante de la Agència Catalana de Consum, Isidor García; y técnica en consumo de la Diputación de Barcelona, Nuria Vaca.

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.

El director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella, 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.

<https://cronicadecantabria.com/cr/las-agencias-de-viajes-alertan-de-la-inseguridad-juridica-del-nuevo-registro/>

## **Agencias de viajes alertan de la inseguridad jurídica del nuevo registro: "Una normativa de imposible aplicar"**

La gerente de la patronal de Acave, Catiana Tur, destacó este miércoles "la inseguridad jurídica" que plantea el Real Decreto 933/2021 y el hecho de que "no se haya contado con el sector" para la orden ministerial anunciada sobre el nuevo registro de viajeros.

La gerente de la patronal de Acave, Catiana Tur, destacó este miércoles "la inseguridad jurídica" que plantea el Real Decreto 933/2021 y el hecho de que "no se haya contado con el sector" para la orden ministerial anunciada sobre el nuevo registro de viajeros.

Así lo ha manifestado durante el I Foro de Derecho Turístico, organizado por Acave, UNAV y el ICAB, y celebrado ayer simultáneamente en las ciudades de Barcelona y Madrid, donde asistieron más de 160 personas.

Además, Tur apuntó que "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", denunciando también "el silencio de la Agencia española de protección de datos, porque llevamos meses solicitando una respuesta".

Durante la charla dedicada a este tema, el presidente de Fetave, César Gutiérrez, 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".

Por su parte, la asesora legal de UNAV, Maria Dolores Serrano, 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. El abogado y presidente del área TIC del ICAB, Marc Gallardo, 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.

Asimismo, en la mesa 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".

Además, coincidieron 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

Los derechos de los pasajeros ante la modificación del reglamento 261/2004 y la multimodalidad fue uno de los otros temas de debate. En palabras de la abogada y vocal de la sección de derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente, "estamos usando un servicio público [en referencia a AESA] para gestionar un tema que compete en muchos casos a las compañías aéreas".

La representante de la organización mencionada, Maria Francisca Patilla, apuntó al desborde del sistema, mientras que la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño, 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 o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordaron la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; representante de la Agència Catalana de Consum, Isidor García; y técnica en consumo de la Diputación de Barcelona, Nuria Vaca.

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.

El director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella, 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.

<https://www.galiciapress.es/articulo/ultima-hora/2024-11-28/5088226-agencias-viajes-alertan-inseguridad-juridica-nuevo-registro-normativa-imposible-aplicar>

## Las agencias de viajes alertan de la inseguridad jurídica del nuevo registro



La gerente de la patronal de Acave, Catiana Tur, destacó este miércoles "la inseguridad jurídica" que plantea el Real Decreto 933/2021 y el hecho de que "no se haya contado con el sector" para la orden ministerial anunciada sobre el nuevo registro de viajeros.

Así lo ha manifestado durante el I Foro de Derecho Turístico, organizado por Acave, UNAV y el ICAB, y celebrado ayer simultáneamente en las ciudades de Barcelona y Madrid, donde asistieron más de 160 personas.

Además, Tur apuntó que "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", denunciando también "el silencio de la Agencia española de protección de datos, porque llevamos meses solicitando una respuesta".

Durante la charla dedicada a este tema, el presidente de Fetave, César Gutiérrez, 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".

Por su parte, la asesora legal de UNAV, María Dolores Serrano, 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. El abogado y presidente del área TIC del ICAB, Marc Gallardo, 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.

Asimismo, en la mesas 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".

Además, coincidieron 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

Los derechos de los pasajeros ante la modificación del reglamento 261/2004 y la multimodalidad fue uno de los otros temas de debate. En palabras de la abogada y vocal de la sección de derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente, "estamos usando un servicio público [en referencia a AESA] para gestionar un tema que compete en muchos casos a las compañías aéreas".

La representante de la organización mencionada, Maria Francisca Patilla, apuntó al desborde del sistema, mientras que la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño, 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 o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordaron la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; representante de la Agència Catalana de Consum, Isidor García; y técnica en consumo de la Diputación de Barcelona, Nuria Vaca.

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.

El director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella, 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.

<https://www.diariosigloxxi.com/texto-ep/mostrar/20241128132052/agencias-viajes-alertan-inseguridad-juridica-nuevo-registro>

## Las agencias de viajes alertan de la inseguridad jurídica del nuevo registro



MADRID, 28 (EUROPA PRESS)

La gerente de la patronal de Acave, Catiana Tur, destacó este miércoles "la inseguridad jurídica" que plantea el Real Decreto 933/2021 y el hecho de que "no se haya contado con el sector" para la orden ministerial anunciada sobre el nuevo registro de viajeros.

Así lo ha manifestado durante el I Foro de Derecho Turístico, organizado por Acave, UNAV y el ICAB, y celebrado ayer simultáneamente en las ciudades de Barcelona y Madrid, donde asistieron más de 160 personas.

Además, Tur apuntó que "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", denunciando también "el silencio de la Agencia española de protección de datos, porque llevamos meses solicitando una respuesta".

Durante la charla dedicada a este tema, el presidente de Fetave, César Gutiérrez, 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".

Por su parte, la asesora legal de UNAV, Maria Dolores Serrano, 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. El abogado y presidente del área TIC del ICAB, Marc Gallardo, 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.

Asimismo, en la mesas 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".

Además, coincidieron 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

Los derechos de los pasajeros ante la modificación del reglamento 261/2004 y la multimodalidad fue uno de los otros temas de debate. En palabras de la abogada y vocal de la sección de derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente, "estamos usando un servicio público [en referencia a AESA] para gestionar un tema que compete en muchos casos a las compañías aéreas".

La representante de la organización mencionada, Maria Francisca Patilla, apuntó al desborde del sistema, mientras que la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño, 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 o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordaron la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; representante de la Agència Catalana de Consum, Isidor García; y técnica en consumo de la Diputación de Barcelona, Nuria Vaca.

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.

El director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella, 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.

<https://www.elconfidencialdigital.com/articulo/ultima-hora/agencias-viajes-alertan-inseguridad-juridica-nuevo-registro/20241128122224886908.html>

## Las agencias de viajes alertan de la inseguridad jurídica del nuevo registro

---

La gerente de la patronal de Acave, Catiana Tur, destacó este miércoles "la inseguridad jurídica" que plantea el Real Decreto 933/2021 y el hecho de que "no se haya contado con el sector" para la orden ministerial anunciada sobre el nuevo registro de viajeros.

Así lo ha manifestado durante el I Foro de Derecho Turístico, organizado por Acave, UNAV y el ICAB, y celebrado ayer simultáneamente en las ciudades de Barcelona y Madrid, donde asistieron más de 160 personas.

Además, Tur apuntó que "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", denunciando también "el silencio de la Agencia española de protección de datos, porque llevamos meses solicitando una respuesta".

Durante la charla dedicada a este tema, el presidente de Fetave, César Gutiérrez, 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".

Por su parte, la asesora legal de UNAV, María Dolores Serrano, 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. El abogado y presidente del área TIC del ICAB, Marc Gallardo, 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.

Asimismo, en la mesa 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".

Además, coincidieron 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

Los derechos de los pasajeros ante la modificación del reglamento 261/2004 y la multimodalidad fue uno de los otros temas de debate. En palabras de la abogada y vocal de la sección de derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente, "estamos usando un servicio público [en referencia a AESA] para gestionar un tema que compete en muchos casos a las compañías aéreas".

La representante de la organización mencionada, María Francisca Patilla, apuntó al desborde del sistema, mientras que la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño, 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 o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordaron la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; representante de la Agència Catalana de Consum, Isidor García; y técnica en consumo de la Diputación de Barcelona, Nuria Vaca.

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.

El director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella, 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.

<https://www.estrategiasdeinversion.com/actualidad/noticias/otras/las-agencias-de-viajes-alertan-de-la-inseguridad-n-766635>



## Las agencias de viajes alertan de la inseguridad jurídica del nuevo registro

MADRID, 28 (EUROPA PRESS)

La gerente de la patronal de Acave, Catiana Tur, destacó este miércoles "la inseguridad jurídica" que plantea el Real Decreto 933/2021 y el hecho de que "no se haya contado con el sector" para la orden ministerial anunciada sobre el nuevo registro de viajeros.

Así lo ha manifestado durante el I Foro de Derecho Turístico, organizado por Acave, UNAV y el ICAB, y celebrado ayer simultáneamente en las ciudades de Barcelona y Madrid, donde asistieron más de 160 personas.

Además, Tur apuntó que "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", denunciando también "el silencio de la Agencia española de protección de datos, porque llevamos meses solicitando una respuesta".

Durante la charla dedicada a este tema, el presidente de Fetave, César Gutiérrez, 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".

Por su parte, la asesora legal de UNAV, María Dolores Serrano, 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. El abogado y presidente del área TIC del ICAB, Marc Gallardo, 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.

Asimismo, en la mesa 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".

Además, coincidieron 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

Los derechos de los pasajeros ante la modificación del reglamento 261/2004 y la multimodalidad fue uno de los otros temas de debate. En palabras de la abogada y vocal de la sección de derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente, "estamos usando un servicio público [en referencia a AESA] para gestionar un tema que compete en muchos casos a las compañías aéreas".

La representante de la organización mencionada, Maria Francisca Patilla, apuntó al desborde del sistema, mientras que la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño, 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 o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordaron la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; representante de la Agència Catalana de Consum, Isidor García; y técnica en consumo de la Diputación de Barcelona, Nuria Vaca.

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.

El director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella, 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.

<https://broker.norbolsa.com/NASApp/norline/SesionServlet?PNBORG=E&PNBFMT=html&PNBNOT=20241128132054&PNBVEW=2&PNBIDI=es&PNBINS=9573&PNBSTR=OSTSFR00&PNBPOR=pc1a&PNBMEN=3&PNBOPE=NOTDET00>

## Economía/Turismo.- Las agencias de viajes alertan de la inseguridad jurídica del nuevo registro



MADRID, 28 (EUROPA PRESS)

La gerente de la patronal de Acave, Catiana Tur, destacó este miércoles "la inseguridad jurídica" que plantea el Real Decreto 933/2021 y el hecho de que "no se haya contado con el sector" para la orden ministerial anunciada sobre el nuevo registro de viajeros.

Así lo ha manifestado durante el I Foro de Derecho Turístico, organizado por Acave, UNAV y el ICAB, y celebrado ayer simultáneamente en las ciudades de Barcelona y Madrid, donde asistieron más de 160 personas.

Además, Tur apuntó que "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", denunciando también "el silencio de la Agencia española de protección de datos, porque llevamos meses solicitando una respuesta".

Durante la charla dedicada a este tema, el presidente de Fetave, César Gutiérrez, 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".

Por su parte, la asesora legal de UNAV, Maria Dolores Serrano, 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. El abogado y presidente del área TIC del ICAB, Marc Gallardo, 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.

Asimismo, en la mesas 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".

Además, coincidieron 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

Los derechos de los pasajeros ante la modificación del reglamento 261/2004 y la multimodalidad fue uno de los otros temas de debate. En palabras de la abogada y vocal de la sección de derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente, "estamos usando un servicio público [en referencia a AESA] para gestionar un tema que compete en muchos casos a las compañías aéreas".

La representante de la organización mencionada, Maria Francisca Patilla, apuntó al desborde del sistema, mientras que la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño, 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 o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordaron la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; representante de la Agència Catalana de Consum, Isidor García; y técnica en consumo de la Diputación de Barcelona, Nuria Vaca.

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.

El director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella, 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.

<https://www.bolsamania.com/noticias/empresas/economiaturismo--las-agencias-de-viajes-alertan-de-la-inseguridad-juridica-del-nuevo-registro--18211350.html>

# I FORO DE DERECHO TURÍSTICO: LA NUEVAS NORMAS EN MARCHA AMENAZAN EL FUTURO DEL TURISMO

3 diciembre 2024



- 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  
Mejores paquetes vacacionales
- 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

El I Foro de Derecho Turístico, organizado por ACAVE, 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.

Mejores paquetes vacacionales

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 ACAVE**, 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, **Maria 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.

Mejores paquetes vacacionales

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 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 ACAVE**, 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 ACAVE; 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 ACAVE, **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”.

[https://www.traveltur.es/i-foro-de-derecho-turistico-la-nuevas-normas-en-marcha-amenazan-el-futuro-del-turismo/#google\\_vignette](https://www.traveltur.es/i-foro-de-derecho-turistico-la-nuevas-normas-en-marcha-amenazan-el-futuro-del-turismo/#google_vignette)



## **Las agencias de viajes temen que el nuevo registro genere mucha "inseguridad jurídica"**

Barcelona, 27 nov. (.).- La gerente de la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAV), Catiana Mur, ha mostrado su preocupación por el nuevo registro que entrará en vigor a partir del próximo 2 de diciembre porque generará mucha "inseguridad jurídica" a las empresas.

Así lo ha asegurado en una atención a medios, en el marco del I Fórum Estatal de Derecho Turístico este miércoles en el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), que analiza las repercusiones del nuevo decreto de registro de personas que deberán llevar a cabo hoteleros y agencias de viajes.

A partir de la entrada en vigor del real decreto, los hoteles y las agencias de viajes estarán obligadas a recabar y facilitar una cuarentena de datos diferentes de cada uno de los viajeros, cuando hasta ahora tan solo eran necesarios una quincena, con multas en caso de no hacerlo que pueden llegar a los 30.000 euros.

Mur ha advertido de que esta normativa "puede estar vulnerando derechos" en materia de datos personales, y ha criticado que el Gobierno se haya "cerrado en banda" a negociar con un sector que valora el registro de viajeros "de manera totalmente negativa".

La representante de ACAV ha subrayado que esta nueva medida será "un desastre total para el sector", donde los viajeros "verán que sus datos serán comunicados de manera masiva y sin la protección correspondiente".

De hecho, ha afirmado que el Congreso ya hizo una proposición no de ley para instar al Gobierno a hablar con el sector, pero que "se ha cerrado en banda".

"Se nos está obligando a comunicar más de 40 datos, que en el caso del alquiler de vehículos son 60", ha denunciado la representante de las agencias de viajes.

Por su parte, el experto en derecho de consumo y diputado de la junta de Gobierno del ICAB, Carles Garcia, ha tildado el registro de "despropósito" para las agencias y los hosteleros, y para los usuarios que quieran contratar cualquier viaje, porque deberán entregar una información, la mayoría de la cual es irrelevante.

"Se está pidiendo una información que bajo nuestro punto de vista es excesiva", ha manifestado el jurista, que también ha subrayado que los usuarios deberán ofrecer datos que tienen "poca relevancia a la hora de viajar".

Entre la información que deberá comunicar los hoteles y agencias de viajes, ha ejemplificado con indicar si la habitación tendrá wifi, el sexo de las personas o el número del IBAN bancario, algunas de ellas, "datos muy sensibles".

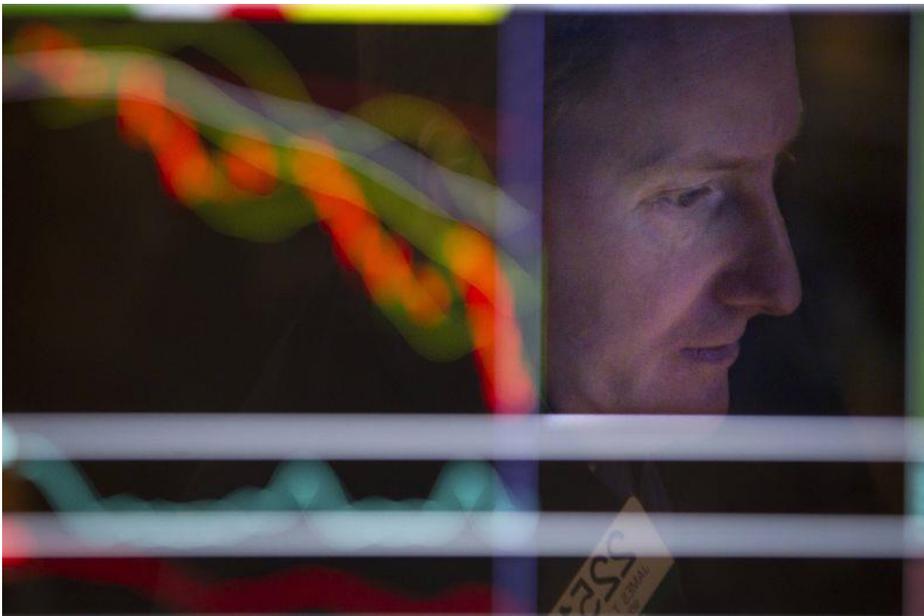
Además, ha indicado que "no se hacía daño" con el sistema actual, y ha subrayado que aunque la justificación que tiene el nuevo registro es la mejora de la seguridad, desde las agencias de viajes lo atribuyen "a un tema más bien fiscal", para tener a los usuarios "más controlados".

El experto ha augurado que el impacto económico será "más bien negativo", puesto que muchas empresas no están preparadas para aplicar la normativa.

## Las agencias de viajes temen que el nuevo registro genere mucha "inseguridad jurídica"

Publicado 27.11.2024, 15:23

**Las agencias de viajes temen que el nuevo registro genere mucha "inseguridad jurídica"**



Barcelona, 27 nov. (.)- La gerente de la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAV), Catiana Mur, ha mostrado su preocupación por el nuevo registro que entrará en vigor a partir del próximo 2 de diciembre porque generará mucha "inseguridad jurídica" a las empresas.

Así lo ha asegurado en una atención a medios, en el marco del I Fórum Estatal de Derecho Turístico este miércoles en el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), que analiza las repercusiones del nuevo decreto de registro de personas que deberán llevar a cabo hoteleros y agencias de viajes.

A partir de la entrada en vigor del real decreto, los hoteles y las agencias de viajes estarán obligadas a recabar y facilitar una cuarentena de datos diferentes de cada uno de los viajeros, cuando hasta ahora tan solo eran necesarios una

quincena, con multas en caso de no hacerlo que pueden llegar a los 30.000 euros.

Mur ha advertido de que esta normativa "puede estar vulnerando derechos" en materia de datos personales, y ha criticado que el Gobierno se haya "cerrado en banda" a negociar con un sector que valora el registro de viajeros "de manera totalmente negativa".

La representante de ACAV ha subrayado que esta nueva medida será "un desastre total para el sector", donde los viajeros "verán que sus datos serán comunicados de manera masiva y sin la protección correspondiente".

De hecho, ha afirmado que el Congreso ya hizo una proposición no de ley para instar al Gobierno a hablar con el sector, pero que "se ha cerrado en banda".

"Se nos está obligando a comunicar más de 40 datos, que en el caso del alquiler de vehículos son 60", ha denunciado la representante de las agencias de viajes.

Por su parte, el experto en derecho de consumo y diputado de la junta de Gobierno del ICAB, Carles Garcia, ha tildado el registro de "despropósito" para las agencias y los hosteleros, y para los usuarios que quieran contratar cualquier viaje, porque deberán entregar una información, la mayoría de la cual es irrelevante.

"Se está pidiendo una información que bajo nuestro punto de vista es excesiva", ha manifestado el jurista, que también ha subrayado que los usuarios deberán ofrecer datos que tienen "poca relevancia a la hora de viajar".

Entre la información que deberá comunicar los hoteles y agencias de viajes, ha ejemplificado con indicar si la habitación tendrá wifi, el sexo de las personas o el número del IBAN bancario, algunas de ellas, "datos muy sensibles".

Además, ha indicado que "no se hacía daño" con el sistema actual, y ha subrayado que aunque la justificación que tiene el nuevo registro es la mejora de la seguridad, desde las agencias de viajes lo atribuyen "a un tema más bien fiscal", para tener a los usuarios "más controlados".

El experto ha augurado que el impacto económico será "más bien negativo", puesto que muchas empresas no están preparadas para aplicar la normativa.

<https://es.investing.com/news/stock-market-news/las-agencias-de-viajes-temen-que-el-nuevo-registro-genere-mucha-inseguridad-juridica-2930241>

**El nuevo control se pone en marcha el 2 de diciembre sin consenso con el sector**

# **Registro de viajeros: las agencias denuncian los "bulos de Interior"**

**Doble entrega de datos: "cuando se hace la reserva y cuando se presta el servicio"**

Publicada 28/11/24

Las agencias de viajes están en completo desacuerdo con el registro de datos de reservas de viajeros que se pondrá en marcha -ahora sí- el **próximo lunes, 2 de diciembre**. Así lo han dejado claro durante la celebración este miércoles del **I Foro de Derecho Turístico**, que le ha dedicado un debate al **Real Decreto 933/2021** y durante el que se han "puesto sobre la mesa los bulos de Interior" sobre esta cuestión, en palabras de César Gutiérrez, presidente de FETAVE y moderador de la mesa.

En el debate han participado Catiana Tur, gerente de ACAVE; María Dolores Serrano, responsable de Asesoría Jurídica UNAV Legal y Deiuem; y Marta Martínez Gellida, **abogada decana del Ilustre Colegio de la Abogacía de Tortosa**. El evento se ha celebrado simultáneamente en Madrid y Barcelona, y ha contado con la colaboración del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona (ICAB).

**Seguridad, pero no a cualquier precio**

A lo largo de las intervenciones se han puesto de manifiesto reproches al Ministerio del Interior alegando su falta de diálogo, que aseguran que no ha permitido considerar una medida con la que **no están en desacuerdo con su fondo, pero sí con "la forma y el alcance"** del Real Decreto 933/2021, porque "nuestra actividad no podría llevarse a cabo en un país inseguro", en palabras de Serrano.



María Dolores Serrano, responsable de Asesoría Jurídica UNAV Legal y Deiuem, y César Gutiérrez, presidente de FETAVE, han participado en el debate. Fuente: UNAV

Los agentes de viaje rechazan lo que consideran "bulos" vertidos por el ministerio, como cuando su titular Fernando Grande-Marlaska, afirmó que no exigirá a los usuarios de servicios turísticos más datos de los que constan en los anexos de esa norma que **"no se estén recabando en la actualidad"**, a pesar de que en la plataforma online SES Hospedajes se han llegado a contabilizar más de 50 campos de datos a rellenar, que son más de 80 para los rent-a-car.

### **Obligación de entregar datos**

Pero sobre todo, recuerdan que hasta ahora a las agencias de viajes no se les exigía ninguno: "se nos dice que no se van a pedir más datos que los que se pedían anteriormente, lo cual es falso, porque **hasta ahora las agencias de viajes no**

**debíamos entregar ningún dato**", ha manifestado Gutiérrez; y ha agregado que "ahora hay dos momentos en que hay que entregar datos, en el momento en que se hace la reserva y en el momento en que se presta el servicio".

"En una misma reserva puede haber una agencia de viajes minorista, una mayorista, un banco de camas y un hotel, los cuatro deberán informar sobre la misma reserva"

Así lo ha atestiguado Tur, que considera que se trata de una normativa de "imposible aplicación", porque "se piden datos de los que no disponen las agencias de viajes, o bien, que **no se pueden suministrar, como el número de tarjeta de crédito**, que las empresas no pueden registrar. O las características del coche de alquiler", que no se pueden conocer de antemano, ya que el vehículo que se alquile depende de la disponibilidad en la flota.

### **Aprobación sin debate parlamentario**

Por su parte, Martínez Gellida ha afirmado: "yo creo que estamos legislando mal".

Porque el RD 933/2021 "**no se adapta a lo que la Constitución Española contempla** en cuanto a protección de la ciudadanía". Y además, "no se ha hecho un debate parlamentario" sobre la creación y puesta en marcha de este nuevo control de reservas de viajeros, "y por aquí se tendría que ir", ha considerado.

Ley de Protección de Datos: "¿Quién querrá ser responsable de la información de seguridad en las empresas?, porque hay sanciones", se ha preguntado la decana

En otro sentido, la responsable de UNAV Legal y Deiuem ha señalado una incongruencia entre la Ley Orgánica de protección (Ley Orgánica 4/2015, más conocida como 'Ley Mordaza') de la seguridad ciudadana, en la que consta que las obligaciones de registro documental y de información son **para las actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor**, mientras el RD 933/2021 "obliga a los intermediarios".



En el debate también han participado Marta Martínez Gellida, abogada decana del Ilustre Colegio de la Abogacía de Tortosa; y Catiana Tur, gerente de ACAVE. Fuente: UNAV

Los agentes de viajes también han puesto el dedo en la llaga ante dos actuaciones ante las administraciones que aún no han encontrado respuesta: el informe de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), porque **"entendemos que lo que dijo en ese informe no se está respetando"**, ha dicho Tur; y el expediente abierto en la Unión Europea desde hace más de un año, y que aún no de se ha cerrado, y que podría acreditar un "tratamiento de datos excesivo", ha recordado César Gutiérrez.

**¿Y si alguien se niega a facilitar datos?**

Porque en lo que han estado de acuerdo todos los participantes en el debate es en que no existen controles similares en toda Europa, y como el nuevo registro es tanto para turistas nacionales como internacionales, **se temen problemas con visitantes extranjeros mucho más celosos de su intimidad** que los españoles. ¿Qué pasará cuando un viajero se niegue a aportar sus datos? Nadie en el I Foro de Derecho Turístico ha podido decirlo, lo cual, ahonda la inseguridad jurídica.

Precisamente, "**la inseguridad jurídica es el mayor riesgo**", ha admitido Catiana Tur, que también ha expuesto: "vamos a ver hasta cuándo se alarga y cómo la vamos a poder soportar las empresas". Sin entrar en muchos detalles, se ha anticipado la posibilidad de "intentar echar abajo" el Real Decreto 933/2021 en los tribunales. Y eso también le preocupa a la decana: "esta cuestión va a llenar aún más de asuntos los juzgados", ha lamentado.

[https://www.hosteltur.com/166980\\_registro-de-viajeros-las-agencias-denuncian-los-bulos-de-interior.html](https://www.hosteltur.com/166980_registro-de-viajeros-las-agencias-denuncian-los-bulos-de-interior.html)

# Las agencias de viajes temen que el nuevo registro genere mucha "inseguridad jurídica"

PorNewsroom Infobae  
27 Nov, 2024 03:35 p.m. ESP

Barcelona, 27 nov. (EFECOM).- La gerente de la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAV), Catiana Mur, ha mostrado su preocupación por el nuevo registro que entrará en vigor a partir del próximo 2 de diciembre porque generará mucha "inseguridad jurídica" a las empresas.

Así lo ha asegurado en una atención a medios, en el marco del I Fórum Estatal de Derecho Turístico este miércoles en el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), que analiza las repercusiones del nuevo decreto de registro de personas que deberán llevar a cabo hoteleros y agencias de viajes.

A partir de la entrada en vigor del real decreto, los hoteles y las agencias de viajes estarán obligadas a recabar y facilitar una cuarentena de datos diferentes de cada uno de los viajeros, cuando hasta ahora tan solo eran necesarios una quincena, con multas en caso de no hacerlo que pueden llegar a los 30.000 euros.

Mur ha advertido de que esta normativa "puede estar vulnerando derechos" en materia de datos personales, y ha criticado que el Gobierno se haya "cerrado en banda" a negociar con un sector que valora el registro de viajeros "de manera totalmente negativa".

La representante de ACAV ha subrayado que esta nueva medida será "un desastre total para el sector", donde los viajeros "verán que sus datos serán comunicados de manera masiva y sin la protección correspondiente".

De hecho, ha afirmado que el Congreso ya hizo una proposición no de ley para instar al Gobierno a hablar con el sector, pero que "se ha cerrado en banda".

"Se nos está obligando a comunicar más de 40 datos, que en el caso del alquiler de vehículos son 60", ha denunciado la representante de las agencias de viajes.

Por su parte, el experto en derecho de consumo y diputado de la junta de Gobierno del ICAB, Carles Garcia, ha tildado el registro de "despropósito" para las agencias y los

hosteleros, y para los usuarios que quieran contratar cualquier viaje, porque deberán entregar una información, la mayoría de la cual es irrelevante.

"Se está pidiendo una información que bajo nuestro punto de vista es excesiva", ha manifestado el jurista, que también ha subrayado que los usuarios deberán ofrecer datos que tienen "poca relevancia a la hora de viajar".

Entre la información que deberá comunicar los hoteles y agencias de viajes, ha ejemplificado con indicar si la habitación tendrá wifi, el sexo de las personas o el número del IBAN bancario, algunas de ellas, "datos muy sensibles".

Además, ha indicado que "no se hacía daño" con el sistema actual, y ha subrayado que aunque la justificación que tiene el nuevo registro es la mejora de la seguridad, desde las agencias de viajes lo atribuyen "a un tema más bien fiscal", para tener a los usuarios "más controlados".

El experto ha augurado que el impacto económico será "más bien negativo", puesto que muchas empresas no están preparadas para aplicar la normativa. EFECOM

<https://www.infobae.com/espana/agencias/2024/11/27/las-agencias-de-viajes-temen-que-el-nuevo-registro-genere-mucha-inseguridad-juridica/>

# UNAV, Acave e ICAB reunirán a más de 20 expertos en el I Foro de Derecho Turístico

BARCELONA 5 Nov. (EUROPA PRESS) –

La Unión Empresarial de Agencias de Viajes (UNAV) y la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializados (Acave), en colaboración con el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), reunirán a más de 20 expertos en el I Foro Estatal de Derecho Turístico que se celebrará en la sede del ICAB y en la Confederación Empresarial de Madrid el 27 de noviembre.

La apertura de la jornada, que podrá seguirse presencialmente y online, la harán el decano del ICAB, Jesús M. Sánchez; el presidente de la Confederación Empresarial de Madrid-CEIM, Miguel Garrido; el presidente de Acave, Jordi Martí Utset, y el de UNAV, José Luis Méndez, informan las tres entidades en un comunicado este martes.

El foro comenzará con un debate sobre la directiva de viajes combinados y continuará con una ponencia sobre las cuestiones jurídicas que plantea el uso de la inteligencia artificial (IA) en la industria turística.

También pondrá el foco en el Real Decreto 933/2021, que regula las obligaciones de registro documental e información sobre las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor, y se abordarán los derechos de los pasajeros ante el Reglamento 261/2004.

En el foro habrá una charla dedicada a los sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico y terminará con una ponencia dedicada a la ciberseguridad antes de la clausura, que correrá a cargo del conseller de Empresa y Trabajo de la Generalitat, Miquel Sàmper.

<https://www.europapress.es/catalunya/noticia-unav-acave-icab-reuniran-mas-20-expertos-foro-derecho-turistico-20241105181936.html>

## UNAV, Acave e ICAB reunirán a más de 20 expertos en el I Foro de Derecho Turístico

La Unión Empresarial de Agencias de Viajes (UNAV) y la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializados (Acave), en colaboración con el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), reunirán a más de 20 expertos en el I Foro Estatal de Derecho Turístico que se celebrará en la sede del ICAB y en la Confederación Empresarial de Madrid el 27 de noviembre.

BARCELONA, 05 (EUROPA PRESS)

La Unión Empresarial de Agencias de Viajes (UNAV) y la Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializados (Acave), en colaboración con el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), reunirán a más de 20 expertos en el I Foro Estatal de Derecho Turístico que se celebrará en la sede del ICAB y en la Confederación Empresarial de Madrid el 27 de noviembre.

La apertura de la jornada, que podrá seguirse presencialmente y online, la harán el decano del ICAB, Jesús M. Sánchez; el presidente de la Confederación Empresarial de Madrid-CEIM, Miguel Garrido; el presidente de Acave, Jordi Martí Utset, y el de UNAV, José Luis Méndez, informan las tres entidades en un comunicado este martes.

El foro comenzará con un debate sobre la directiva de viajes combinados y continuará con una ponencia sobre las cuestiones jurídicas que plantea el uso de la inteligencia artificial (IA) en la industria turística.

También pondrá el foco en el Real Decreto 933/2021, que regula las obligaciones de registro documental e información sobre las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor, y se abordarán los derechos de los pasajeros ante el Reglamento 261/2004.

En el foro habrá una charla dedicada a los sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico y terminará con una ponencia dedicada a la ciberseguridad antes de la clausura, que correrá a cargo del conseller de Empresa y Trabajo de la Generalitat, Miquel Sàmper.

<http://www.gentedigital.es/catalunya/noticia/3935756/unav-acave-e-icab-reuniran-a-mas-de-20-expertos-en-el-i-foro-de-derecho-turistico/>

## El I Foro Estatal de Derecho Turístico pondrá el foco en el RD 933/2021, el uso de la IA y la ciberseguridad

*Ya está abierto el plazo de inscripciones para poder asistir a este evento, que se celebrará el día 27 de noviembre*



La Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVE) y la Unión Empresarial de Agencias de Viajes (UNAV), dos de las principales organizaciones de referencia [Añadir una nueva entrada](#) del sector, en colaboración con el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), celebrarán el próximo día 27 de noviembre el I Foro Estatal de Derecho Turístico, que tendrá lugar en la sede del ICAB y la Confederación Empresarial de Madrid, si bien las sesiones también podrán seguirse vía online.

La jornada se iniciará con un debate sobre la directiva de viajes combinados con la participación de Catiana Tur, gerente de ACAVE, y las responsables de asesoría jurídica de UNAV y Viajes El Corte Inglés, M<sup>a</sup> Dolores Serrano y Pilar López, moderadas por Paz Cano Sallarés, abogada y presidenta de la Sección de derecho de Consumo del ICAB; tras ellas, Marc Gallardo, abogado y presidente de la sección TIC del ICAB hablará sobre las cuestiones jurídicas que plantea la aplicación de la IA en la industria turística. Seguidamente, se tratarán las consideraciones legales de la aplicación del RD 933/2021 con Marta Martínez, abogada y decana del Colegio de Abogados de Tortosa; Catiana Tur, gerente de ACAVE; y M<sup>a</sup> Dolores Serrano, con moderación de César Gutiérrez, presidente de FETAIVE.

Tras el almuerzo, las charlas seguirán con una sesión dedicada a los derechos de los pasajeros ante el Reglamento 261/2004 en la que tomarán parte M<sup>a</sup> Francisca Patilla, jefa de división de pasajeros de AESA; Gemma Triviño, asesora jurídica de ACAVE; y Esther Lorente, abogada y vocal de la sección de Derecho de consumo del ICAB.

La quinta sesión estará dedicada a los ADR's (Alternative Dispute Resolution) o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordarán Susana Pérez, asesora jurídica de ACAVE; Albert Garreta, abogado de la Asociación de Consumidores; y un representante de la Agència Catalana de Consum, en un debate moderado por Carles García Roqueta, diputado responsable de formación y del Centro ADR-ICAB.

El I Foro Estatal de Derecho Turístico terminará con una ponencia moderada por Ingrid Graells Paul, presidenta Tech Tourism Cluster y directora comercial Beroni, dedicada a la ciberseguridad, en la que intervendrán Oriol Torruella, director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña; Óscar Campuzano Martín, director de Professions & Associations en AON Affinity; e Ignacio Bragado Villar, Senior Legal Counce de Destinia.

La apertura del acto corresponderá a Jesús M. Sánchez, decano del Col·legi de l'Advocacia de Barcelona; Miguel Garrido, presidente de CEIM; Jordi Martí Utset, presidente de ACAVE; y José Luis Méndez, presidente de UNAV. La clausura correrá a cargo de Miquel Sàmper, Consejero de Empresa y Trabajo de la Generalitat de Catalunya.

Este primer foro especializado cuenta con el patrocinio de AON, líder en consultoría de riesgos y gestión de seguros, y de la tecnológica Beroni, especializada en la creación y desarrollo de soluciones para el sector del turismo y los viajes. El plazo para apuntarse ya está abierto y la inscripción oscila entre los 50 y los 60 € en función de si se sigue presencialmente u online, aunque los miembros de UNAV, ACAVE e ICAB tienen descuento.

<https://hostelsur.com/el-i-foro-estatal-de-derecho-turistico-pondra-el-foco-en-el-rd-933-2021-el-uso-de-la-ia-y-la-ciberseguridad/>

## El I Foro Estatal de Derecho Turístico pondrá el foco en el nuevo registro, el uso de la IA y ciberseguridad



Las patronales de agencias de viajes de Acave y UNAV celebrarán el próximo día 27 de noviembre el I Foro Estatal de Derecho Turístico en Madrid, donde se pondrá el foco en el Real Decreto 933/2021 sobre registro documental, el uso de la IA y la ciberseguridad.

El encuentro, organizado en colaboración con el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), reunirá a más de 20 expertos en seis sesiones dedicadas al turismo, consumo y tecnología en la sede del ICAB y la Confederación Empresarial de Madrid, si bien las sesiones también podrán seguirse vía online .

El foro se iniciará con un debate sobre la directiva de viajes combinados con la participación de la gerente de Acave, Catiana Tur, y las responsables de asesoría jurídica de UNAV y Viajes El Corte Inglés, María Dolores Serrano y Pilar López, respectivamente.

Posteriormente, el abogado y presidente de la sección TIC del ICAB, Marc Gallardo, hablará sobre las cuestiones jurídicas que plantea la aplicación de la IA en la industria turística. Seguidamente, se tratarán las consideraciones legales de la aplicación del RD 933/2021 con la

abogada y decana del Colegio de Abogados de Tortosa, Marta Martínez; Catiana Tur y María Dolores Serrano, con moderación del presidente de Fetave, César Gutiérrez.

Tras el almuerzo, las charlas seguirán con una sesión dedicada a los derechos de los pasajeros ante el Reglamento 261/2004 en la que tomarán parte la jefa de división de pasajeros de AESA, María Francisca Patilla; la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño; y la abogada y vocal de la sección de Derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente.

Además, la quinta sesión estará dedicada a los ADR s (Alternative Dispute Resolution) o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordarán la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; el abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; y un representante de la Agència Catalana de Consum.

El I Foro Estatal de Derecho Turístico terminará con una ponencia dedicada a la ciberseguridad, en la que intervendrán el director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella; el director de Professions & Associations en AON Affinity, Óscar Campuzano Martín; y el Senior Legal Counce de Destinia, Ignacio Bragado Villar.

La apertura del acto corresponderá al decano del Colegio de Abogados de Barcelona, Jesús M. Sánchez; el presidente de CEIM, Miguel Garrido; el presidente de Acave, Jordi Martí Utset; y el presidente de UNAV, José Luis Méndez. La clausura correrá a cargo del consejero de Empresa y Trabajo de la Generalitat de Catalunya, Miquel Sàmper.

Ya está abierto el plazo de inscripciones para poder asistir a este evento, que se celebrará el día 27 de noviembre, y que ofrece precios especiales a los asociados y colegiados de las entidades promotoras.

<https://cronicadecantabria.com/cr/el-i-foro-estatal-de-derecho-turstico-pondr-el-foco-en-el-nuevo-registro-el-uso-de-la-ia-y-ciberseguridad/>

## **Economía.- El I Foro Estatal de Derecho Turístico pondrá el foco en el nuevo registro, el uso de la IA y ciberseguridad**



I Foro Estatal de Derecho Turístico pondrá el foco en el nuevo registro, el uso de la IA y la ciberseguridad. ACAVE Y UNAV

MADRID, 5 (EUROPA PRESS)

Las patronales de agencias de viajes de Acave y UNAV celebrarán el próximo día 27 de noviembre el I Foro Estatal de Derecho Turístico en Madrid, donde se pondrá el foco en el Real Decreto 933/2021 sobre registro documental, el uso de la IA y la ciberseguridad.

El encuentro, organizado en colaboración con el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), reunirá a más de 20 expertos en seis sesiones dedicadas al turismo, consumo y tecnología en la sede del ICAB y la Confederación Empresarial de Madrid, si bien las sesiones también podrán seguirse vía 'online'.

El foro se iniciará con un debate sobre la directiva de viajes combinados con la participación de la gerente de Acave, Catiana Tur, y las responsables de asesoría jurídica de UNAV y Viajes El Corte Inglés, María Dolores Serrano y Pilar López, respectivamente.

Posteriormente, el abogado y presidente de la sección TIC del ICAB, Marc Gallardo, hablará sobre las cuestiones jurídicas que plantea la aplicación de la IA en la industria turística. Seguidamente, se tratarán las consideraciones legales de la aplicación del RD 933/2021 con la abogada y decana del Colegio de Abogados de Tortosa, Marta Martínez; Catiana Tur y María Dolores Serrano, con moderación del presidente de Fetave, César Gutiérrez.

Tras el almuerzo, las charlas seguirán con una sesión dedicada a los derechos de los pasajeros ante el Reglamento 261/2004 en la que tomarán parte la jefa de división de pasajeros de AESA, María Francisca Patilla; la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño; y la abogada y vocal de la sección de Derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente.

Además, la quinta sesión estará dedicada a los ADR's (Alternative Dispute Resolution) o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordarán la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; el abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; y un representante de la Agència Catalana de Consum.

El I Foro Estatal de Derecho Turístico terminará con una ponencia dedicada a la ciberseguridad, en la que intervendrán el director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella; el director de Professions & Associations en AON Affinity, Óscar Campuzano Martín; y el Senior Legal Counce de Destinia, Ignacio Bragado Villar.

La apertura del acto corresponderá al decano del Colegio de Abogados de Barcelona, Jesús M. Sánchez; el presidente de CEIM, Miguel Garrido; el presidente de Acave, Jordi Martí Utset; y el presidente de UNAV, José Luis Méndez. La clausura correrá a cargo del consejero de Empresa y Trabajo de la Generalitat de Catalunya, Miquel Sàmper.

Ya está abierto el plazo de inscripciones para poder asistir a este evento, que se celebrará el día 27 de noviembre, y que ofrece precios especiales a los asociados y colegiados de las entidades promotoras.

<https://www.bolsamania.com/noticias/empresas/economia--el-i-foro-estatal-de-derecho-turistico-pondra-el-foco-en-el-nuevo-registro-el-uso-de-la-ia-y-ciberseguridad--17922182.html>

## El I Foro Estatal de Derecho Turístico pondrá el foco en el nuevo registro, el uso de la IA y ciberseguridad



MADRID, 5 (EUROPA PRESS)

Las patronales de agencias de viajes de Acave y UNAV celebrarán el próximo día 27 de noviembre el I Foro Estatal de Derecho Turístico en Madrid, donde se pondrá el foco en el Real Decreto 933/2021 sobre registro documental, el uso de la IA y la ciberseguridad.

El encuentro, organizado en colaboración con el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), reunirá a más de 20 expertos en seis sesiones dedicadas al turismo, consumo y tecnología en la sede del ICAB y la Confederación Empresarial de Madrid, si bien las sesiones también podrán seguirse vía 'online'.

El foro se iniciará con un debate sobre la directiva de viajes combinados con la participación de la gerente de Acave, Catiana Tur, y las responsables de asesoría jurídica de UNAV y Viajes El Corte Inglés, María Dolores Serrano y Pilar López, respectivamente.

Posteriormente, el abogado y presidente de la sección TIC del ICAB, Marc Gallardo, hablará sobre las cuestiones jurídicas que plantea la aplicación de la IA en la industria turística.

Seguidamente, se tratarán las consideraciones legales de la aplicación del RD 933/2021 con la abogada y decana del Colegio de Abogados de Tortosa, Marta Martínez; Catiana Tur y María Dolores Serrano, con moderación del presidente de Fetave, César Gutiérrez.

Tras el almuerzo, las charlas seguirán con una sesión dedicada a los derechos de los pasajeros ante el Reglamento 261/2004 en la que tomarán parte la jefa de división de pasajeros de AESA, María Francisca Patilla; la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño; y la abogada y vocal de la sección de Derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente.

Además, la quinta sesión estará dedicada a los ADR's (Alternative Dispute Resolution) o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordarán la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; el abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; y un representante de la Agència Catalana de Consum.

El I Foro Estatal de Derecho Turístico terminará con una ponencia dedicada a la ciberseguridad, en la que intervendrán el director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella; el director de Professions & Associations en AON Affinity, Óscar Campuzano Martín; y el Senior Legal Counce de Destinia, Ignacio Bragado Villar.

La apertura del acto corresponderá al decano del Colegio de Abogados de Barcelona, Jesús M. Sánchez; el presidente de CEIM, Miguel Garrido; el presidente de Acave, Jordi Martí Utset; y el presidente de UNAV, José Luis Méndez. La clausura correrá a cargo del consejero de Empresa y Trabajo de la Generalitat de Catalunya, Miquel Sàmper.

Ya está abierto el plazo de inscripciones para poder asistir a este evento, que se celebrará el día 27 de noviembre, y que ofrece precios especiales a los asociados y colegiados de las entidades promotoras.

<https://www.elconfidencialdigital.com/articulo/ultima-hora/i-foro-estatal-derecho-turistico-pondra-foco-nuevo-registro-uso-ia-ciberseguridad/20241105113222871501.html>

# SIGLO XXI

## El I Foro Estatal de Derecho Turístico pondrá el foco en el nuevo registro, el uso de la IA y ciberseguridad



Las patronales de agencias de viajes de Acave y UNAV celebrarán el próximo día 27 de noviembre el I Foro Estatal de Derecho Turístico en Madrid, donde se pondrá el foco en el Real Decreto 933/2021 sobre registro documental, el uso de la IA y la ciberseguridad.

El encuentro, organizado en colaboración con el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), reunirá a más de 20 expertos en seis sesiones dedicadas al turismo, consumo y tecnología en la sede del ICAB y la Confederación Empresarial de Madrid, si bien las sesiones también podrán seguirse vía 'online'.

El foro se iniciará con un debate sobre la directiva de viajes combinados con la participación de la gerente de Acave, Catiana Tur, y las responsables de asesoría jurídica de UNAV y Viajes El Corte Inglés, María Dolores Serrano y Pilar López, respectivamente.

Posteriormente, el abogado y presidente de la sección TIC del ICAB, Marc Gallardo, hablará

sobre las cuestiones jurídicas que plantea la aplicación de la IA en la industria turística. Seguidamente, se tratarán las consideraciones legales de la aplicación del RD 933/2021 con la abogada y decana del Colegio de Abogados de Tortosa, Marta Martínez; Catiana Tur y María Dolores Serrano, con moderación del presidente de Fetave, César Gutiérrez.

Tras el almuerzo, las charlas seguirán con una sesión dedicada a los derechos de los pasajeros ante el Reglamento 261/2004 en la que tomarán parte la jefa de división de pasajeros de AESA, María Francisca Patilla; la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño; y la abogada y vocal de la sección de Derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente.

Además, la quinta sesión estará dedicada a los ADR's (Alternative Dispute Resolution) o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordarán la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; el abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; y un representante de la Agència Catalana de Consum.

El I Foro Estatal de Derecho Turístico terminará con una ponencia dedicada a la ciberseguridad, en la que intervendrán el director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella; el director de Professions & Associacions en AON Affinity, Óscar Campuzano Martín; y el Senior Legal Counce de Destinia, Ignacio Bragado Villar.

La apertura del acto corresponderá al decano del Colegio de Abogados de Barcelona, Jesús M. Sánchez; el presidente de CEIM, Miguel Garrido; el presidente de Acave, Jordi Martí Utset; y el presidente de UNAV, José Luis Méndez. La clausura correrá a cargo del consejero de Empresa y Trabajo de la Generalitat de Catalunya, Miquel Sàmper.

Ya está abierto el plazo de inscripciones para poder asistir a este evento, que se celebrará el día 27 de noviembre, y que ofrece precios especiales a los asociados y colegiados de las entidades promotoras.

<https://www.diariosigloxxi.com/texto-ep/mostrar/20241105122811/i-foro-estatal-derecho-turistico-pondra-foco-nuevo-registro-ia-ciberseguridad>

## **El I Foro Estatal de Derecho Turístico pondrá el foco en el nuevo registro, el uso de la IA y ciberseguridad**

---

Las patronales de agencias de viajes de Acave y UNAV celebrarán el próximo día 27 de noviembre el I Foro Estatal de Derecho Turístico en Madrid, donde se pondrá el foco en el Real Decreto 933/2021 sobre registro documental, el uso de la IA y la ciberseguridad.

El encuentro, organizado en colaboración con el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), reunirá a más de 20 expertos en seis sesiones dedicadas al turismo, consumo y tecnología en la sede del ICAB y la Confederación Empresarial de Madrid, si bien las sesiones también podrán seguirse vía 'online'.

El foro se iniciará con un debate sobre la directiva de viajes combinados con la participación de la gerente de Acave, Catiana Tur, y las responsables de asesoría jurídica de UNAV y Viajes El Corte Inglés, María Dolores Serrano y Pilar López, respectivamente.

Posteriormente, el abogado y presidente de la sección TIC del ICAB, Marc Gallardo, hablará sobre las cuestiones jurídicas que plantea la aplicación de la IA en la industria turística. Seguidamente, se tratarán las consideraciones legales de la aplicación del RD 933/2021 con la abogada y decana del Colegio de Abogados de Tortosa, Marta Martínez; Catiana Tur y María Dolores Serrano, con moderación del presidente de Fetave, César Gutiérrez.

Tras el almuerzo, las charlas seguirán con una sesión dedicada a los derechos de los pasajeros ante el Reglamento 261/2004 en la que tomarán parte la jefa de división de pasajeros de AESA, María Francisca Patilla; la asesora jurídica de Acave, Gemma Triviño; y la abogada y vocal de la sección de Derecho de consumo del ICAB, Esther Lorente.

Además, la quinta sesión estará dedicada a los ADR's (Alternative Dispute Resolution) o sistemas alternativos a los tribunales para la resolución de conflictos en el sector turístico, tema que abordarán la asesora jurídica de Acave, Susana Pérez; el abogado de la Asociación de Consumidores, Albert Garreta; y un representante de la Agència Catalana de Consum.

El I Foro Estatal de Derecho Turístico terminará con una ponencia dedicada a la ciberseguridad, en la que intervendrán el director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña, Oriol Torruella; el director de Professions & Associations en AON Affinity, Óscar Campuzano Martín; y el Senior Legal Counce de Destinia, Ignacio Bragado Villar.

La apertura del acto corresponderá al decano del Colegio de Abogados de Barcelona, Jesús M. Sánchez; el presidente de CEIM, Miguel Garrido; el presidente de Acave, Jordi Martí Utset; y el presidente de UNAV, José Luis Méndez. La clausura correrá a cargo del consejero de Empresa y Trabajo de la Generalitat de Catalunya, Miquel Sàmper.

Ya está abierto el plazo de inscripciones para poder asistir a este evento, que se celebrará el día 27 de noviembre, y que ofrece precios especiales a los asociados y colegiados de las entidades promotoras.

<https://www.estrategiasdeinversion.com/actualidad/noticias/otras/el-i-foro-estatal-de-derecho-turistico-pondra-n-759053>