

Las agencias de viajes pierden el 75% de los viajeros a manos de entidades ajenas al sector

Asociaciones, sindicatos, cajas de ahorros y centros comerciales copan el mercado de las excursiones

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ • MURCIA

Las agencias de viajes tienen bastantes motivos para preocuparse. El intrusismo practicado por empresas piratas, asociaciones, sindicatos, entidades bancarias y centros comerciales les ha arrebatado las tres cuartas partes del mer-

cado murciano, según la patronal del sector. De hecho, acaparan ya la demanda de excursiones en puentes y fines de semanas. Antonio Ríos Riquelme, presidente de la Asociación Regional de Empresarios de Agencias de Viaje, advierte de que muchas de estas ofertas care-

cen de garantías para los viajeros. Por si fuera poca esta competencia, la guerra de descuentos que han emprendido los principales operadores turísticos —Halcón, Marsans, Barceló y Ecuador— amenaza con arrinconar a las agencias independientes durante este verano.

El sector de viajes turísticos está experimentando un crecimiento sorprendente. Si en 1998 apenas había 100 agencias, en la actualidad funcionan más de 150. Sin embargo, su estela está siendo seguida de cerca por entidades ajenas, dispuestas a abrirse hueco a base de hundir los precios.

Este intrusismo abarca desde agencias piratas hasta cajas de ahorros y centros comerciales,

pasando por sindicatos, organizaciones juveniles y asociaciones de pensionistas.

Antonio Ríos Riquelme, presidente de la Asociación Regional de Empresarios de Agencias de Viaje, afirma que hay suficientes motivos de alarma: «Ya sólo facturamos el 25% de los viajes que realizan los murcianos».

Destaca que la situación es peor con las excursiones y viajes de menos de una semana: sólo representan el 20% de la demanda que atienden las agencias.



Dos chicas examinan las ofertas expuestas en el escaparate de una agencia de viajes.

LA VERDAD

Ríos Riquelme destaca que buena parte de las ofertas que se hacen al margen de las agencias incumplen las condiciones que fija la ley de Viajes Combinados y están desprovistas de garantías frente a retrasos, *overbooking*, cambios de alojamiento o pérdida del equipaje. En su opinión, la Consejería de Turismo y la Dirección General de Consumo «deberían intervenir cuanto antes en apoyo al sector, porque la situación es preocupante».

Si el intrusismo resta clientes en períodos de puentes y Semana Santa, en verano lo está haciendo la estrategia basada en descuentos y regalos por reservas anticipadas que aplican los mayoristas. Este fenómeno se ha intensificado este año, hasta el punto de que muchos murcianos han contratado viajes con tres meses de antelación.

Ríos Riquelme destaca que este tipo de ofertas no van más allá de ser meros cebos: «Las ofertas son muy limitadas en cuanto a destinos

y fechas, apenas hay capacidad para elegir. Aún así, nos están quitando muchísimos clientes».

El tercer frente que amenaza el futuro de las agencias procede de la posibilidad de hacer reservas de hoteles y compras de billetes a través de Internet. «De momento —explica Ríos Riquelme—, no parece que tenga mucha aceptación entre los murcianos ante el temor de facilitar datos bancarios, pero con el tiempo puede convertirse en la peor amenaza».

A más letra pequeña, mayor riesgo de abusos

El rasgo común de los contratos abusivos es que los apartados que vulneran los derechos del viajero figuran con letra pequeña, casi ilegible. Reclamar en estos casos no suele ser un proceso ágil, puesto que de las 150 agencias que operan en la Comunidad sólo 16 están adheridas a la Junta Arbitral de Consumo, y la cifra es cero en lo que se refiere a las asociaciones, entidades y centros comerciales que organizan viajes.

- La cláusula ilegal más frecuente es la que pretende obligar al cliente a que recurra a los juzgados de la ciudad donde está la sede del operador turístico si decide presentar demanda (todos los mayoristas están domiciliados fuera de la Región). La ley de Viajes Combinados de 1995 deja claro que el cliente puede presentar el pleito en su partido judicial.

- Otra práctica es la de prohibir que se ceda el viaje a otra persona, pese a que la ley lo permite hasta 15 días antes de la marcha.

- Una condición arbitraria es que la compañía se reserve el derecho a subir el precio tras la firma del contrato. Eso no puede hacerlo en los 20 días que precedan al viaje.

- Algunas agencias se atribuyen la potestad de cambiar la programación o el alojamiento sin compensación alguna. La legislación fija que toda modificación tiene que producirse antes de la marcha y que, en ese caso, el cliente tiene derecho a recuperar el 100% de lo pagado u obtener otro viaje de igual calidad. También tiene derecho a indemnización, que puede ser hasta el 25% del coste, si el aviso se produce en las 48 horas previas al viaje.

- El mismo supuesto se da si el mayorista cancela el viaje por no cubrir las plazas previstas, lo que no suele ser especificado en los contratos abusivos.

CURSO SUPERIOR DE DIRECCIÓN COMERCIAL

CSDC - MURCIA, Mayo-Julio 2001

Comienzo:
1 de Junio

ESIC

Dirigido a Titulados Universitarios, personas que ocupen puestos de responsabilidad en la empresa y para aquellos que deseen desarrollar funciones directivas.

Se desarrolla los viernes por la tarde tarde y los sábados por la mañana de Mayo a Julio.

El objetivo de este curso es formar a los participantes en las técnicas actuales de dirección de equipos comerciales, aportándoles las herramientas necesarias para la elaboración, dirección y control de planes comerciales y preparándoles en los nuevos estilos de comunicación y negociación comercial.

INFORMACIÓN: ☎ 902 15 90 70

www.esic.es • direc.val@esic.es

Molina de Segura, 3. Edificio NELVA. 30007 Murcia

Centros en:
Valencia
Madrid
Zaragoza
Pamplona
Sevilla
Murcia

ESIC es miembro fundador de AEEDE y de la EFMD.



ESIC ESCUELA SUPERIOR DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING

EL CINTURON DE SEGURIDAD

mantiene al conductor y al pasajero en el interior del vehículo y evita que, por inercia, se transformen en proyectiles humanos.

Su utilización reduce aproximadamente a la mitad el número de muertos.

SUBVENCIONADO POR:



Región de Murcia
Consejería de Trabajo y Política Social

COFINANCIADO POR:



FONDO SOCIAL EUROPEO

DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN OCUPACIONAL

CURSO GRATUITO

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

CURSO DE CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES NIVEL BÁSICO

Localidad: Murcia.

Lugar de impartición: C/ Frutos Baeza, nº 3-2º.

Dirigido a: Trabajadores en activo.

Nº de horas: 33 horas.

Nº de alumnos: 10.

Perfil: Trabajadores en activo sin conocimiento previo en Prevención de Riesgos Laborales.

Objetivo: Dotar al alumno de los conocimientos necesarios en Prevención de Riesgos Laborales para desempeñar las funciones de nivel básico.

Calendario: 8 de junio a 22 de junio de 2001.

Horario: De 19:00 a 22:00 horas. De lunes a viernes.

Plazo de inscripción: Desde el 28 de mayo al 01 de junio de 2001.



Asociación Murciana de Industrias Químicas.

C/ Molina de Segura, nº 5. Bloque 6, 2º A. - 30007 MURCIA
e-mail: amiq@voltium.com
Teléfono 968 23 12 25.