



EL CONSELLER DE COMERÇ, TURISME I CONSUM, PERE ESTEVE, ENCORATJA ALS PRINCIPALS REPRESENTANTS DEL SECTOR TURÍSTIC DE CATALUNYA A FRONTAR DE MANERA POSITIVA LA TEMPORADA D'ESTIU

El sector públic i privat han constituït avui la comissió de treball per a la creació d'un nou ens de promoció turística de Catalunya.

El conseller de Comerç, Turisme i Consum, Pere Esteve, ha “encoratjat” avui als principals representants del sector turístic de Catalunya a afrontar de manera positiva la temporada d'estiu que tot just acaba de començar. El conseller ha mantingut aquest matí una reunió de treball amb motiu de l'inici del període vacacional, on ha reiterat la voluntat del Departament de continuar treballant conjuntament i de forma periòdica per analitzar l'evolució del sector davant el canvi de model de turisme que s'està produint al país. En les dues últimes setmanes, el conseller Esteve ja s'ha reunit també tant amb els responsables de la Costa Brava com els de la Daurada.

A més avui, coincidint amb la reunió del Comitè Executiu del Consorci de Turisme de Catalunya, s'ha creat la comissió de treball per a la creació d'un nou ens de promoció turística de Catalunya. Aquesta és la primera vegada que el sector públic i el privat col·laboren conjuntament per promocionar turísticament el país.

Segons el conseller, “la intenció del Govern és fer els canvis legislatius oportuns per configurar un model nou de turisme a Catalunya i com a prioritat es vol fer de comú acord amb el sector perquè fins ara aquest objectiu no era prou clar”. “En el Congrés de Turisme de Catalunya del desembre —ha assenyalat el conseller Esteve— tancarem el procés de diàleg i, aleshores, correspondrà al Departament tirar endavant tot el procés legislatiu de creació de l'ens de promoció turística”. La directora general de Turisme, Isabel Galobardes, ha afegit que “està previst que aquest nou ens es posi en marxa durant el primer semestre de l'any que ve”.

A la reunió amb el conseller d'aquest matí hi han assistit els representants de Turisme de Barcelona, dels Patronats de Turisme de la Costa Daurada, Costa Brava-Girona i Terres de Lleida, l'Associació Catalana d'Agències de Viatges, la Federació Catalana de Càmpings i la Confederació d'Hosteleria de Catalunya.



Generalitat de Catalunya
**Departament de Comerç,
Turisme i Consum**

Gabinet de Comunicació
Oficina de Premsa

■ **Comunicat** de premsa ■

Passeig de Gràcia, 105, 7a
08008 Barcelona
Tel. 93 484 9351
Fax 93 484 9848
premsa.ctc@gencat.net



En els darrers anys, s'ha detectat una nova tendència en les reserves turístiques. Cada vegada es contracta més a última hora i pels canals més diversos. Aquesta tendència fa difícil fer previsions, fet que genera una certa inquietud en el sector. De fet, l'índex de contractació prèvia no acaba reflectint l'ocupació real dels establiments un cop passada la temporada. Segons dades del Departament, per aquest mes de juliol s'han reservat ja el 15,19% de les places (l'any passat estava en el 12,57%), i pel mes d'agost les reserves són del 12,17% de les places (el 9,96% al 2003).

En aquest sentit, el conseller Esteve ha afirmat que *“tot i que aquestes dades de reserva podrien semblar que són baixes, són més altes que les del mateix mes de l'any passat”*. *“Per això, —ha insistit el conseller— no podem dir que estem en una situació preocupant”*. A més, titular de Turisme del Govern ha afegit que *“actualment la contractació és molt tardana i cada vegada es contracta més a través d'internet i cal esperar a final de temporada per fer balanç”*.

Reserves de places hoteleres (maig)

	JULIOL	AGOST
2003	12,57%	9,96%
2004	15,19%	12,17%

En canvi, el nombre de turistes que venen a Catalunya a través d'un viatge contractat per internet o mitjançant les línies aèries de baix cost va en augment, fet que afavoreix la desestacionalització. De fet, des de començaments d'any han arribat als aeroports de Girona i de Reus gairebé 2,5 milions de turistes.

El sector públic i privat treballen per primera vegada junts per la promoció turística del país

El conseller de Comerç, Turisme i Consum ha assegurat que és necessari que el Govern i el sector continuï treballant conjuntament davant els reptes actuals que genera el canvi de model turístic. Un model que ha de passar necessàriament per potenciar el turisme de qualitat a través de complementar l'oferta tradicional amb una altra de cultural i sostenible amb el medi ambient.

En aquest sentit, avui mateix s'ha constituït la comissió de treball per a la creació d'un nou ens de promoció turística de Catalunya. Aquesta és la primera vegada que el sector públic i el privat treballaran conjuntament en la promoció turística del país.

En aquesta comissió de treball estarà integrada pel director gerent del Consell de Cambres, Narcís Bosch; el director general de Turisme de Barcelona, Pere Duran; el director de Turisme de Catalunya, Ignasi de Delàs, i l'advocat de l'Assessoria Jurídica del Departament de Comerç, Turisme i Consum, Josep Maria Navarro.



A més de la creació d'aquest nou ens, el conseller Esteve ha proposat altres quatre grans eixos de treball:

1. Nova vertebració turística de Catalunya.
2. Promoció de la Marca Catalunya, com a destinació turística de qualitat. Per això caldrà una modernització de les instal·lacions i equipaments turístics actuals i aplicar amb rigor els criteris de qualificació dels centres i establiments turístics.
3. Potenciar els projectes consorciats amb d'altres administracions, com els plans d'excel·lència, dinamització i foment.
4. Creació de l'Observatori del Turisme de Catalunya.

Recomanacions de l'Institut Català del Consum a l'hora de viatjar

El responsable de l'àrea de Consum, Enric Aloy, ha volgut destacar les principals recomanacions dels ciutadans que viatgen a l'estiu. En aquest sentit, Aloy ha explicat que *"l'overbooking, la pèrdua d'equipatge, lloguer de vehicles i les contractacions a través d'internet són els principals temes de reclamació durant l'estiu"*. Per això, a més fer d'explicar què cal fer en cada cas, Aloy ha recordat que *"per qualsevol dubte, consulta o reclamació, els ciutadans poden posar-se en contacte amb les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor, al telèfon 012 i, en el cas de viatjar a l'estranger, poden disposar de la xarxa europea de Centres d'Atenció al Consumidor"*.

Overbooking:

Tot i disposar d'un bitllet vàlid o de reserva confirmada en un vol i presentar-vos a l'aeroport dins del termini, us poden denegar l'embarcament. Si us trobeu en aquesta situació i no se us permet pujar a l'avió, teniu 3 possibilitats:

1. Demanar el reemborsament del preu del bitllet corresponent a la part del viatge no efectuada.
2. Demanar a la mateixa companyia que us porti el més aviat possible a la vostra destinació final.
3. Demanar a la companyia que us porti a la vostra destinació final durant unes altres dates.

Independentment de l'opció que trieu, la companyia us ha de pagar immediatament després de la denegació d'embarcament una compensació mínima igual a: 150 euros (en vols de 3.500 Km, com a màxim) i 300 euros (si es tracta de vols de més de 3.500 km). A més d'aquestes compensacions mínimes, la companyia us ha d'oferir gratuïtament les despeses d'un trucada telefonia o fax al punt de destinació; menjar i beguda suficient en funció del temps d'espera; i l'allotjament en un hotel, el cas que sigui necessari pernoctar una o varies nits.



Si ho considereu oportú, també podeu reclamar per escrit a la mateixa companyia aèria pels danys i perjudicis que l'overbooking us hagi causat.

Pèrdua d'equipatge:

En el cas de retard en el lliurament de l'equipatge en vols nacionals, la indemnització pot ser fins al preu del bitllet. Per deteriorament o pèrdua de l'equipatge facturat o de mà si el passatger no ha declarat el valor prèviament té dret a percebre una quantitat fins a 736 euros d'indemnització per unitat.

Recordeu que heu de reclamar per escrit a la companyia aèria o a l'aeroport el més aviat possible perquè existeixen terminis per fer-ho, en funció del tipus de vol. En els cas de que el vol formi part d'un vol combinat, l'usuari haurà de reclamar a l'agència de viatges.

Contractació de viatges a través d'internet:

En el cas de reservar un vol o viatge a través d'internet, recordeu que s'ha d'imprimir el comprovant de la reserva. En cas que no estiguem d'acord amb un servei contractat a través d'internet, tenim 7 dies per desistir.

Preu, reserva i anul·lació de viatges combinats:

El client té dret a una informació veraç. Els opuscles i els programes editats per les agències no poden contenir informació enganyosa, i el preu de viatge només es pot revisar si el viatge ho preveu. En aquest sentit, poden provar canvis en el preu la variació del tipus de canvi de divisa aplicat, les taxes i impostos, o el cost del transport. En qualsevol cas, la revisió s'ha de realitzar en els 20 dies anteriors a la data prevista de sortida.

Pel que fa a la reserva, l'agència de viatges pot demanar fins a un 40% de dipòsit del preu. Si heu d'anul·lar un viatge, feu-ho el més aviat possible ja que us poden cobrar les despeses de gestió i d'anul·lació i una penalització amb un import que pot oscil·lar entre el 5% i la totalitat del viatge. D'altra banda, l'agència té l'obligació d'informar els clients sobre la possibilitat de subscriure una assegurança que cobreixi les despeses de cancel·lació per causes imprevistes.

Lloguer de vehicles:

Els preus del lloguer de vehicles han d'estar exposats en una llista desglossada per vehicles i per modalitat de lloguer. El preu anunciat ha de ser el preu total, amb l'impost de l'assegurança de danys a tercers inclòs, i també la resta d'impostos. Comproveu quin tipus d'assegurança cobreix el vehicle i, en cas d'estar disconformes, feu-ho constar en el fulls de reclamació.

Per llogar un vehicle se signarà un contracte d'arrendament amb les dades personals, les de l'establiment, les del vehicle i les condicions de lloguer. És important revisar l'estat del vehicle abans de signar el contracte.



Generalitat de Catalunya
**Departament de Comerç,
Turisme i Consum**

Gabinet de Comunicació
Oficina de Premsa

■ **Comunicat** de premsa ■

Dilluns, 5 de juliol de 2004

Passeig de Gràcia, 105, 7a
08008 Barcelona
Tel. 93 484 9351
Fax 93 484 9848
premsa.ctc@gencat.net