



Se cumplen 10 años de la creación de UNAV Legal

- Aunque era un servicio que ya se venía prestando en la práctica de forma regular a los asociados desde la creación de la entidad, hasta entonces no disponía formalmente de ese reconocimiento/denominación
- Desde esa fecha, UNAV Legal ha defendido los intereses de las agencias en todas las materias legales y desarrollos legislativos que se han impulsado en este tiempo
- El servicio de asesoramiento legal y consulta de UNAV es gestionado desde enero de 2015 por la firma DEIUREM, especializada en derecho turístico, bajo la dirección de M^a Dolores Serrano Castro

Madrid, 16 de junio de 2021.- Estos días se cumplen 10 años de la creación de UNAV Legal, un servicio profesional y especializado, que si bien ya se venía prestando en la práctica de forma regular a los asociados desde la creación de la entidad, hasta entonces no disponía formalmente de ese reconocimiento/denominación.

Desde esa fecha, UNAV Legal, además de solventar muchas de las demandas y reclamaciones formuladas en materia jurídica por sus asociados (y no asociados), ha defendido los intereses de las agencias en todas las materias legales y desarrollos legislativos que se han impulsado en este tiempo.

Como temas centrales que han requerido la intervención legal de UNAV en este periodo hay que citar, por ejemplo, todos los asuntos relativos a las relaciones de las agencias con los consumidores, con la Administración, con sus proveedores de servicios (compañías de transporte, IATA...) o con el intrusismo profesional.

Las materias relativas a los seguros de responsabilidad civil y/o de asistencia, las coberturas, la normativa de seguridad PCI DSS o las consecuencias derivadas de la digitalización han ocupado también parte de las actuaciones legales de UNAV. En este último apartado hay que hacer mención al impacto que tuvo en las agencias la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos, que en todo momento fue asistido por UNAV Legal.

Otro asunto complejo en el que ha tenido que intervenir este departamento ha sido en la transposición de la Directiva de Viajes Combinados, y la posterior Ley de Viajes Combinados, una norma particularmente garantista que ha ocasionado a las agencias serias dificultades, en especial como consecuencia de la pandemia.



Precisamente en este periodo, a causa de la crisis desatada, el departamento legal de UNAV tuvo que atender un 300% más de consultas de asesoramiento, con demandas de información relacionadas con las políticas de devolución de los proveedores, el sistema de bonos o las posibles medidas laborales y concursales contempladas por la legislación, Uno de los aspectos que más preocupó (y lo sigue haciendo) fueron los ERTes, tanto de fuerza mayor como por causas objetivas.

UNAV Legal-DEIUREM > Desde [enero de 2015](#), el servicio de asesoramiento legal y consulta de UNAV es gestionado por la firma DEIUREM, especializada en derecho turístico, bajo la dirección de M^a Dolores Serrano Castro.

“Desde la creación de DEIUREM, hace ahora más de 15 años, llevamos aportando soluciones de valor añadido a los desafíos de un mercado turístico en constante evolución. Entendemos muy bien las necesidades de las empresas turísticas, lo que nos sitúa en una posición privilegiada para asesorarles en su día a día”, asegura Serrano.

Los asociados opinan sobre UNAV Legal-DEIUREM

Coincidiendo con estos primeros 10 años de existencia de este departamento, algunas de las agencias UNAV han querido sumarse a este aniversario, subrayando el trabajo que se ha realizado (y se realiza) por parte de los profesionales de la asesoría jurídica, de UNAV Legal-DEIUREM.

En general, los comentarios destacan, en primer término, el conocimiento que tienen del sector de las agencias, su profesionalidad y su nivel de especialización, algo que no es muy habitual, según cree Pilar López Díaz, responsable de la asesoría jurídica **Viajes El Corte Inglés**.

“Uno de los beneficios más importantes para nosotros” — escribe Glenn Martin, director de **Endeavor Maratones Internacionales**— “es la habilidad de recibir consejos legales rápidos y claros sobre las cuestiones específicamente relacionados a nuestro sector”. “Y es reconfortante saber que podemos acudir a un equipo legal con un amplio conocimiento del derecho aplicado a agencias de viajes”, razona Martin.

Las opiniones que han hecho llegar mencionan también su accesibilidad y predisposición: “No tenemos más palabras que agradecimiento hacia la labor profesional, de su buena disposición y accesibilidad hacia las consultas legales que tan complicadas ha sido en estos últimos tiempos. Todo el equipo de Dirección de VECI, se suma a este agradecimiento y reconocimiento a una labor bien hecha”, explica Pilar López, de **Viajes El Corte Inglés**.



“Estoy encantada con todo vuestro apoyo. Me da mucha confianza vuestra atención y profesionalidad y saber que puedo contactar con vosotros cuando lo necesite”, confiesa Raquel Ferriol, executive director de **Charmed by Spain**.

Los asociados agradecen asimismo su agilidad y capacidad de resolución, como así lo entiende, por ejemplo, Donald Landis, de **Viajes N.L**: “Proporcionan información de gran utilidad y cuando hemos necesitado realizar alguna consulta han sido muy resolutivos”. Así lo piensa también María del Pilar Gómez García, de **Veronia Tours**: “Consideramos muy profesional y de gran calidad [el servicio prestado] a nivel atención y amabilidad”.

Y reconocen de modo especial el esfuerzo llevado a cabo durante la pandemia, como señalan Sofía Lahcini, responsable del departamento atención al cliente de **CATAI** (“sinceramente ha supuesto una enorme tranquilidad el poder contar con la atención de UNAV y sus letrados en la situación sanitaria y social tan desconcertante y delicada”) y Pilar Nieto, directora Comercial & Marketing de esta misma firma: “En todo momento habéis mantenido contacto con los asociados y prestado vuestra ayuda y consejo profesional”.

Roberto Sensi, director de **Polvani Tours**, por último, no puede ser más claro para terminar: “Creo que es una de las mejores iniciativas y servicios de los que podemos presumir los miembros de UNAV”.

SOBRE UNAV

UNAV es la Unión Empresarial de Agencias de Viajes, una entidad asociativa que actúa en todo el territorio español. Se constituyó en 1977, lo que la convierte en la asociación decana del sector de agencias de viajes. Está integrada en la actualidad por 121 miembros, todos ellos titulares de establecimientos de agencias de viajes y sucursales, contando con un total de 3.670 puntos de ventas. Además de las agencias, son miembros de UNAV una veintena de firmas de referencia del sector del turismo y los viajes. En el año 2002, el Gobierno de España le concedió la Placa de Oro al Mérito Turístico. Es miembro de CEAV y forma parte del patronato del Observatorio Nacional del Turismo Emisor (ObservaTUR). Posee diferentes sistemas de gestión de calidad, que incluyen el Certificado ISO 9001. Entre los objetivos fundacionales de UNAV figuran, entre otros, la promoción y defensa de la imagen y el prestigio de las agencias de viajes, la representación de sus miembros ante los órganos de la Administración y la prestación de una veintena de servicios a sus asociados, especialmente en el ámbito legal, jurídico, contable, informático y formativo. En conjunto, las compañías agrupadas en torno a UNAV dan empleo a cerca de 5.000 trabajadores y facturan anualmente una cifra estimada próxima a los 6.000 millones de euros.

información & contacto

Task ONE Comunicación & Estrategia • José María Paredes
636 641 691 · jm.paredes@task-one.com