

## Cancelaciones, retrasos e incumplimientos, problemas más frecuentes en Semana Santa

Muchos ciudadanos preparan la salida de Semana Santa para disfrutar de unos días de descanso. Sin embargo, son también días en los que problemas con los vuelos, los hoteles o las características contratadas pueden aguaros la fiesta. CECU da las claves para solucionarlos de la mejor forma posible.

Gran parte de los ciudadanos disfrutarán de algunos días de vacaciones esta Semana Santa. En 2006, más de siete millones de españoles realizaron viajes en estas fechas, un año en el que el número de consultas y reclamaciones recibidas en CECU en relación con viajes, hoteles, restaurantes etc. ascendieron a más de 2.100, siendo las más habituales las relacionadas con cancelaciones, retrasos, incumplimiento de las publicidades...

En este sentido, CECU quiere dar respuesta a las consultas y problemas más frecuentes con los que se pueden encontrar los consumidores en estos días.

- **¿Puede una agencia cancelar el viaje que tenía contratado alegando inclemencias climáticas? ¿Podrían exigirme el pago de una indemnización por anulación?**

Existe una serie de penalizaciones para el consumidor en caso de que éste anulara el viaje contratado, que varían en función de la cercanía de la fecha de salida prevista. Pero estas penalizaciones SÓLO son exigibles en caso de que sea el consumidor quien anule el viaje. En caso contrario, el consumidor podría reclamar a la agencia o mayorista por la anulación del viaje, pero si fuese por causa mayor (inclemencias climáticas) sería más complejo.

- **¿Qué debo hacer ante un caso de overbooking?**

Los casos más habituales de overbooking se dan a la hora de coger un vuelo o en un hotel. En el caso de que al embarcar le denieguen el acceso al avión, aún teniendo la reserva en dicho vuelo, tendrá derecho a una compensación (desde 250 hasta 600 euros) que será reducida en un 50% cuando la compañía ofrezca un transporte alternativo que permita la llegada hasta el destino final con unos plazos no superiores a 4 horas dependiendo de los kilómetros.

Si el overbooking se diera en un hotel, debemos solicitar que nos faciliten una habitación en otro hotel de igual o superior categoría. Y si no, deberemos dejar constancia por escrito del problema, quedándonos con la documentación de los gastos que nos genere ese overbooking.

- **¿Qué pasa si se retrasa o cancela un vuelo y me provoca la pérdida de mi enlace para llegar a mi lugar de destino?**

En caso de retraso, la compañía ofrecerá a los pasajeros, dependiendo del tiempo, comida, bebida y alojamiento en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches, facilitando el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

**Confederación de Consumidores y Usuarios**

C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00

**Gabinete de prensa:** C/En Llop, 2, 4ª - 46002 VALENCIA

Tel. y fax : 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712

[david.hurtado@cecu.es](mailto:david.hurtado@cecu.es) / [www.cecu.es](http://www.cecu.es)

Si además el retraso supone un perjuicio para el usuario (pérdida de enlace con otro vuelo, de jornada de vacaciones, excursiones pagadas...) deberemos recopilar toda la documentación que lo acredite y exigir a la compañía aérea responsable el resarcimiento económico de los daños que nos haya generado.

- **Si al llegar a mi destino, surge algún problema con las excursiones contratadas con la agencia, ¿cómo debería actuar?**

Si no le reconocen la contratación de las excursiones, le aconsejamos que, en primera instancia, se ponga en contacto con la agencia para comunicarlo, aconsejando de la misma manera que siempre se lleve encima copia de la documentación que acredita las excursiones que hemos contratado. Si el problema es por incumplimiento o cambio de la excursión, de la misma forma debería reclamar por escrito, acompañando copia de la documentación (contratos y publicidad), siempre teniendo en cuenta que la publicidad tiene carácter contractual y por lo tanto es exigible por el usuario.

- **Si pierden mi equipaje, ¿cuáles son mis derechos?**

La compañía aérea es la responsable si provoca la destrucción, pérdida o daños en el equipaje. Es importante que en el momento de detectar el problema, sea cual sea, acuda al mostrador de la compañía para dejar constancia por escrito de la incidencia.

Si la pérdida se diese al llegar al lugar de destino, recuerde que debe quedarse todos aquellos justificantes de las compras básicas que deba de realizar; eso también se podrá reclamar (con unos límites).

- **¿Qué debemos tener en cuenta a la hora de alquilar un apartamento o casa rural?**

Es fundamental que realicemos la reserva siempre por escrito, donde figure el tipo de apartamento; además, pueden exigirnos un depósito o fianza, que nos será devuelto al finalizar el contrato. En el caso de albergues, casas rurales, etc. lo más habitual es pagar por habitación y día, y en algunas ocasiones nos pueden exigir una estancia mínima.

- **Al alquilar un coche, me han pedido una cantidad en concepto de reserva. ¿Tienen que devolverme dicha cantidad cuando deje el coche?**

Si el coche se devuelve en el mismo estado en que se cogió, esa cantidad debe ser devuelta. Por ello es importante que antes de retirar el vehículo se revise, para detectar cualquier daño que pueda tener, dejando constancia del mismo en algún documento y del que luego no se nos pueda hacer responsable.

- **Al dejar el coche en el taller para una reparación, ¿están obligados a darme un presupuesto por escrito?**

Sí, deben efectuar el presupuesto por escrito indicando de forma desglosada el precio de los materiales y el coste por concepto de mano de obra, debiendo ajustarse al mismo en la reparación. De la misma forma, si existiese un incremento en el precio, deben avisarnos del mismo, y habría que firmar un nuevo presupuesto en el que se detalle dicha modificación.

3 de abril de 2007

Gabinete de prensa de **CECU**

Confederación de Consumidores y Usuarios

C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00

Gabinete de prensa: C/En Llop, 2, 4ª - 46002 VALENCIA

Tel. y fax : 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712

[david.hurtado@cecu.es](mailto:david.hurtado@cecu.es) / [www.cecu.es](http://www.cecu.es)