

Los incumplimientos de contrato centran los principales problemas al realizar viajes combinados

Llega el verano, la mayor época de vacaciones en nuestro país, ya que cerca de un 95% de los ciudadanos disfrutan de unos días de descanso. Se calcula que más de la mitad de los ciudadanos¹ viajan en estas fechas y buena parte (40%²) de los viajes al extranjero se concretan a través de viajes combinados³.

En función de las quejas recibidas en las distintas organizaciones miembro de CECU, se pueden concretar los siguientes problemas a la hora de contratar y disfrutar plenamente de este tipo de productos: En primer lugar, la incidencia más habitual es el incumplimiento de lo contratado en un principio (hoteles de distinta categoría, menos excursiones de las contratadas o diferentes, retrasos, suplementos...), seguido de falta de información (sobre contactos de la agencia en destino, números de teléfono de consulta, estado del tiempo en destino...) y problemas con las indemnizaciones en caso de retrasos, cancelaciones o pérdidas de equipaje. Dado que este tipo de productos tienen un coste elevado y una configuración compleja, desde CECU se ofrecen una serie de recomendaciones con el objeto de poder disfrutar sin problemas de las vacaciones.

- **ORGANIZACIÓN DEL VIAJE:** En la actualidad existe una amplia variedad de entidades, que operan a su vez con distintas empresas de transporte y de alojamiento, por ello, es recomendable que compare las diversas ofertas, atendiendo tanto a los precios como a los servicios ofertados. También es conveniente dejarnos asesorar sobre el destino elegido (respecto de las comidas o las categorías hoteleras, medidas de seguridad...).
- **PUBLICIDAD Y FOLLETOS:** Guarde la **publicidad** que haya recibido. En caso de que no se le haya prestado alguno de los servicios publicitados podrá exigirlos incluso cuando no vengán recogidos en el contrato. Es obligatorio que la agencia disponga de **programas o folletos** con información clara y precisa sobre los destinos y medios de transporte, calendario del viaje, alojamientos, comidas, requisitos administrativos (visados y formalidades sanitarias) y precio del viaje. Este folleto no sólo ha de solicitarse, sino que debe conservarse hasta el regreso.
- **CONTRATO:** En caso de formalizarse el viaje, ha de suscribirse un **contrato por escrito** en el que se recojan, entre otros datos, los destinos del viaje y periodos de estancias, medios y categorías de los transportes, fechas y lugares de salida y regreso, circunstancias del alojamiento, excursiones u otros servicios incluidos, nombre y dirección del organizador y del detallista (y del asegurador, en su caso), así como el precio del viaje. El consumidor deberá ser informado de estas cláusulas incluso antes de firmarse el contrato.
- **DECISIÓN DE NO REALIZAR EL VIAJE:** A pesar de haber firmado el contrato, el usuario puede desistir de hacer el viaje, si bien deberá hacer frente, salvo que el desistimiento fuera por causa de fuerza mayor, a los gastos de gestión, anulación y una indemnización de hasta el 25 % del

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 / www.cecu.es

precio del viaje si se desiste en las 48 horas anteriores a la salida. Si el viajero no se presenta a la salida, deberá abonar el coste total del viaje.

- **MODIFICACIÓN DEL CONTRATO:** Si la agencia se ve obligada a modificar el viaje contratado, deberá ponerlo en conocimiento inmediato del consumidor, **quien podrá optar bien por resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar la modificación**, debiendo precisar la agencia las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. Si el consumidor opta por resolver el contrato, **la agencia deberá abonarle**, salvo supuestos de fuerza mayor, una indemnización de hasta el 25%⁴ si se produce en las 48 anteriores a la salida.

- **TELÉFONOS DE CONTACTO:** Antes de iniciarse el viaje, la agencia deberá informar del nombre, dirección y número de teléfono del representante del organizador en cada destino o de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor en caso de dificultades. De no existir estas representaciones, se facilitará un número de teléfono de urgencia o para cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador.

- **SEGUROS:** Junto a la información anterior, se deberá informar al viajero la posibilidad de suscribir un **seguro que cubra la asistencia sanitaria**. Salvo que exista responsabilidad del viajero, la agencia deberá siempre prestar la asistencia necesaria al consumidor que se encuentre en dificultades. La asistencia derivada de accidentes en medios de transporte españoles con salida desde el territorio nacional estarán cubiertos en todo caso por el seguro obligatorio de viajeros.

- **RESPONSABILIDAD DE LOS ORGANIZADORES:** La agencia responderá por los incumplimientos que correspondan según su ámbito de gestión, pero responderán conjuntamente cuando sean varios mayoristas y minoristas los que hayan concurrido en el contrato. Para que esta responsabilidad sea efectiva, las agencias deberán constituir y mantener vigente una fianza que quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones derivadas de resoluciones judiciales o arbitrales. **En caso de que quiera reclamar**, acuda a su Asociación de Consumidores y recuerde que este tipo de reclamaciones prescriben a los dos años.

Desde el Gabinete Jurídico de CECU se han recopilado sentencias que recogen incidentes relacionados con los viajes combinados a través de las cuales es posible conocer las soluciones que ofrece la ley. Las respuestas a preguntas como **¿quién responde si en el destino contratado se produce algún fenómeno meteorológico grave como un huracán?, ¿qué sucede si la compañía aérea pierde la maleta?, ¿qué sucede si una vez que llegamos al aeropuerto no podemos coger el vuelo porque hay una huelga?...** se pueden consultar en nuestra página web www.cecuc.es, en el apartado Servicios de la sección **Proyectos y Campañas**.

12 de junio de 2007
Gabinete de prensa de CECU

¹ Datos del Instituto de Estudios Turísticos: *Hábitos Turísticos de los Residentes en España 2007*.

² Datos del Instituto de Estudios Turísticos: *Balance del Turismo en España 2006*.

³ **Viaje combinado:** aquel que es vendido u ofrecido con un precio global, cuya prestación sobrepasa las 24 horas o incluye una noche de estancia y en el cual se combinan, al menos, dos de los siguientes elementos: transporte, alojamiento u otros servicios turísticos no accesorios del transporte o el alojamiento, pero que sean una parte significativa del viaje.

⁴ Véase art. 9.4 de la Ley 21/1995 de 6 de julio reguladora de los viajes combinados.