

## Irregularidades en la contratación de cruceros

**La Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) ha analizado las condiciones generales de contratación de diversas ofertas de cruceros y ha encontrado diversas irregularidades, faltas de información e información confusa en las ofertas.**

A la vista del análisis que ha realizado el Área Jurídica de CECU las condiciones en las que se ofertan la mayor parte de los viajes en crucero tienen bastante que mejorar. Desde errores en la mención de la legislación vigente a imprecisiones sobre lo que incluye el precio ofertado, parece evidente la necesidad de que las compañías mejoren la información al consumidor y de que las administración vigile el cumplimiento de la ley.

Dentro de las irregularidades observadas, destacan las siguientes:

- Determinación incorrecta de los diferentes conceptos que se han de abonar a la agencia en caso del desistimiento del consumidor y fijación errónea de los gastos de anulación.
- Establecimiento *sin carácter vinculante* de precios e itinerarios de las excursiones, limitando el derecho a disponer de unos folletos con precisión y veracidad como establece la legislación.
- Mención a la obligatoriedad de viajar asegurado, cuando el transportista ya debe suscribir el Seguro Obligatorio de Viajeros que protege al consumidor en caso de fallecimiento, incapacidad permanente o temporal y asistencia sanitaria.
- Información incompleta sobre los riesgos implícitos en el destino (por ejemplo, la posibilidad de sufrir fenómenos meteorológicos adversos).
- Referencias imprecisas a lo que se incluye en el precio ofertado.
- Ante alguna cuestión con la que el usuario no esté de acuerdo, se obliga al consumidor a reclamar ante la agencia en un plazo determinado (para la vía extrajudicial), algo a lo que no le obliga la ley.

A la vista de estas cuestiones, CECU recomienda a los usuarios que vayan a realizar un viaje en crucero que tengan en cuenta el siguiente decálogo:

1. Estudiar detenidamente los folletos publicitarios donde suelen aparecer las condiciones generales y preguntar cualquier duda al respecto.
2. Preguntar el precio total del viaje contratado y sumar desglosados los gastos que hayan de abonarse para no encontrarse con sorpresas de última hora una vez embarcados o



al final del viaje: sumar las tasas de servicio, el precio de servicios adicionales o especiales, los suplementos de habitación o por régimen de comidas, etc.

3. Tener en cuenta que la agencia de viajes no puede pedir como anticipo más del 40% de la cantidad total.
4. En caso de desistimiento, recordar que la penalización máxima es del 25% del importe del viaje si el desistimiento se produce en las 48 horas anteriores, el 15% entre los días tres y diez, y el 5% con mas de diez y menos de quince días.
5. Recordar que las condiciones del folleto son exigibles, puesto que la oferta forma parte del contrato. Téngalo en cuenta para las excursiones programadas, los camarotes reservados, los servicios ofrecidos a bordo, etc.
6. Analizar la conveniencia de suscribir un seguro que cubra gastos de anulación del viaje ya que este no es obligatorio para el cliente y valorar las coberturas previstas para decidir si puede suponer un reembolso de gastos en las situaciones más comunes durante el viaje. Pregunte en su agencia si en el precio está incluido algún seguro adicional por cuenta del organizador.
7. Si viaja con efectos de valor pregunte por la posibilidad de depositarlos bajo la custodia directa del transportista con una lista de los efectos depositados, para evitar que éste puede eximirse de responsabilidad en caso de pérdida o sustracción.
8. No olvide que si le modifican un elemento esencial del contrato puede aceptar la modificación o resolver el contrato sin penalización.
9. Guarde los folletos publicitarios y toda la documentación relativa al viaje para en caso de surgir un conflicto poder formalizar adecuadamente una reclamación.
10. En caso de conflicto pida la hoja de reclamaciones a la agencia de viajes para dejar constancia de su desacuerdo y ponga los hechos en conocimiento de una asociación de consumidores.

En la web de CECU, [www.cecuc.es](http://www.cecuc.es), está a disposición de los consumidores el documento completo de análisis sobre las condiciones generales estudiadas y la justificación de las irregularidades encontradas.

**Área de Comunicación**  
**CECU**

