

El consumidor puede reclamar a la agencia o al mayorista en caso de problemas con su viaje

Las previsiones apuntan a que esta será una **Semana Santa** para olvidarse de la crisis y que el número de personas que aprovecharán para pasar unos días de vacaciones en escapadas o viajes combinados aumentará respecto a 2009.

Buscando un respiro a la crisis muchos ciudadanos buscarán estos días un lugar de descanso en el que poder desconectar de las preocupaciones diarias. De hecho, la previsión es que la temporada de Semana Santa suponga un punto de inflexión en el turismo y marque un **incremento de alrededor de un 10%** en los viajeros respecto a lo ocurrido el año pasado¹.

Según las **incidencias** recibidas en CECU, el problema más habitual sigue siendo 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**. Para resolver cualquier problema que pueda surgir en los múltiples aspectos que suponen un viaje es importante conocer qué derechos amparan a los consumidores y cómo reclamar en caso de necesidad.

En este sentido y en relación con los **viajes combinados**ⁱⁱ, una nueva **sentencia** del Tribunal Supremo del pasado 20 de enero vuelve a señalar la responsabilidad solidaria de mayorista y minorista, en el caso de posibles problemas o incidencias durante el viaje, algo ya constatado por CECU en multitud de sentencias. El dictamen del Supremo crea **jurisprudencia**, por lo que ésta debería ser la manera de proceder en el futuro: responsabilizar de forma conjunta a agencia y mayorista de cara a ofrecer al consumidor una mayor protección.

Por ello, en caso de sufrir algún incidente o percance en el desarrollo del viaje que no permita la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de lo contratado, el **consumidor** puede presentar su **reclamación** tanto al **organizador** como a la **agencia de viajes** con la que haya contratado el paquete vacacional.

Asimismo, CECU quiere recordar algunas **cuestiones importantes** que hay que tener en cuenta si se sale de viaje en estos días:

- Es importante **guardar la publicidad** que se haya recibido sobre el viaje contratado, ya que en caso de que no se haya prestado alguno de los servicios publicitados podrán exigirse aunque



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.

- El viaje debe **formalizarse por escrito** recogiendo, entre otros datos: los destinos 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.

- Si a pesar de haber firmado el contrato el **usuario desiste** de hacer el viaje deberá hacer frente, salvo causa de fuerza mayor, a los gastos de gestión, anulación y una indemnización de hasta el 25 % del 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. Es importante informarse de estas cuestiones o de la posibilidad de contratar un seguro de cancelación.

- Si el organizador o la agencia se ve obligada a **modificar el viaje** deberá ponerlo en conocimiento inmediato del consumidor quien podrá optar por resolver el contrato (sin penalización alguna y, si se produce en las 48 anteriores a la salida, la agencia deberá abonarle, salvo fuerza mayor, una indemnización de hasta el 25%) o aceptar la modificación.

- Se deberá informar al viajero de 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.

- CECU recuerda que es conveniente **conservar toda la documentación** relativa al viaje y, a la vuelta, poner una reclamación por escrito acompañando copias de los resguardos y justificantes del viaje. En caso de que quiera reclamar recuerde que también puede acudir a su **asociación de consumidores** y que este tipo de reclamaciones prescriben a los dos años.

Área de Comunicación
CECU

ⁱ Según indican diversas fuentes del sector entrevistadas en el diario Público del 21 de marzo de 2010.

ⁱⁱ **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.

