

CECU exige transparencia en los cargos adicionales sobre los viajes contratados

La Confederación de Consumidores y Usuarios está teniendo conocimiento de que algunas agencias de viajes y mayoristas están reclamando a los usuarios que han contratado viajes recientemente determinadas cantidades adicionales a causa de la devaluación del euro frente al dólar.

Si bien es cierto que la legislación permite este tipo de recargos para casos de fluctuaciones monetarias o en el precio de los carburantes, siempre que se hagan como máximo hasta 20 días antes de la fecha de salida, CECU está observando que los incrementos se hacen de forma poco transparente y desequilibrada: se observan situaciones en las que el sobreprecio exigido es muy superior a la diferencia real en las divisas entre que se cerró el precio del viaje y el momento en el que se exige el suplemento y, además, al pedir una aclaración sobre cómo se ha hecho el cálculo de ese gasto extra éste no se concreta, sino que se aduce a gastos internos para justificarlo.

CECU quiere recordar que la legislación indica la necesidad de que la posibilidad de revisión del precio quede explicitada en el contrato o condiciones generales del viaje y que, además, es necesario explicar al usuario el método de cálculo del recargo a partir de los precios iniciales y finales del producto o moneda que hubieran variado. De no cumplirse alguno de estos requisitos, nos encontraríamos con una arbitrariedad incompatible con la ley.

La Confederación exige a agencias y mayoristas que, si bien están en su derecho de repercutir en el consumidor determinadas cantidades por estos conceptos, lo hagan de forma justificada y transparente, ajustándose a las fluctuaciones reales. Por otra parte, sería lógico que si la relación euro/dólar volviera a los niveles anteriores antes de efectuar al desplazamiento se cancele ese sobrecoste o se devuelva el mismo al usuario si ya lo ha abonado ya que, obviamente, la agencia o mayorista no tendría gasto adicional alguno.

Finalmente, CECU recomienda a los usuarios que se encuentren en estas circunstancias que, si no quieren cancelar el viaje, paguen el sobrecoste dejando constancia de su disconformidad y reclamándolo a la vuelta del mismo, pudiendo trasladar también los hechos a la Dirección General de Turismo de su comunidad autónoma.

Área de Comunicación
CECU

