

- **La Unión de Consumidores recomienda no esperar a la vuelta de las vacaciones para interponer las correspondientes quejas.**
- **La federación de consumidores solicita el fin de la práctica del overbooking que anualmente afecta a unos 250.000 pasajeros en toda Europa.**

Cuando llega el mes de septiembre, aumenta considerablemente en la Unión de Consumidores el número de quejas y reclamaciones que, en su mayoría, obedecen a irregularidades en los productos o servicios contratados durante las vacaciones.

Por eso, la Unión de Consumidores recomienda ante todo no espera al regreso para interponer las reclamaciones y hacerlo cada vez que se detecten de manera que será mucho más fácil dejar constancia de la queja.

Hay que tener en cuenta que agencias de viajes y compañías aéreas son de los sectores más reclamados en esta fecha, debido sobre todo, a la pérdida de equipajes o deterioro, retrasos y cancelaciones de vuelos. Ante estas situaciones, el usuario debe conocer sus derechos y leer atentamente las condiciones del viaje establecidas en el contrato con la aerolínea o la agencia.

Alojamientos turísticos.

Con carácter general, si la anulación de la reserva se produce con menos de 7 días de antelación, podemos perder la totalidad de la señal. Dependiendo del tipo de alojamiento y de la Comunidad Autónoma a la que pertenezca pueden varias las condiciones.

Transportes.

La cancelación de un medio de transporte terrestre no suele generar demasiados problemas,

salvo una penalización por parte de la empresa (Alsa, 10%, RENFE 15%)

Sin embargo, los mayores problemas de la cancelación surgen en torno a los billetes de avión. Sólo se pueden cancelar los billetes adquiridos cuyas condiciones generales lo permitan. Los billetes de turistas con restricciones o bien no permiten cambios de ningún tipo ni cancelaciones o bien lo permiten con unas condiciones muy gravosas en la mayoría de las ocasiones.

Una queja muy frecuente de los consumidores es la negativa de la compañía aérea a cancelar o modificar un viaje cuando surgen causas excepcionales o de fuerza mayor que impiden realizar el viaje (una enfermedad propia o de un familiar, un accidente, un examen, etc.).

Viajes combinados

Cuando se trate de un viaje combinado, las condiciones de la penalización son diferentes. Si es por fuerza mayor (enfermedad, accidente, etc) la agencia de viajes está obligada a llevar a cabo la anulación sin aplicar ningún tipo de penalización.

Sin embargo, si el motivo de cancelar el viaje es otro, o bien no hay realmente motivo alguno para el desestimiento, la cancelación por el usuario está sujeta a distintas penalizaciones en función de la antelación con la que se produzca, además de los gastos de gestión y de anulación, si los hubiere: 5% del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de 10 y menos de 15 días de antelación 15%, entre los días 3 y 10 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la salida, el consumidor está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

Cancelaciones o modificaciones de las condiciones

Ante una cancelación del transportista o del organizador, el usuario tiene lógicamente derecho al reembolso del billete o del viaje, pero además puede tener derecho a una indemnización, salvo que la cancelación o el retraso sea por causa de fuerza mayor (huelga, factores

meteorológicos adversos...) es decir, que se trate de una circunstancia imprevisible o aunque previsible sea inevitable.

Una cancelación de un billete de avión por parte de la compañía aérea da derecho a una indemnización equivalente a la prevista para el overbooking: 250 €, 400€ ó 600€ en función del trayecto (hasta 1500 km, hasta 3500 km, o superior). También depende de lo que se tarde en recolocar al pasajero, ya que la indemnización en este caso puede reducirse a la mitad.

Si lo que se trata es de un retraso, por muy importante que sea, no se contempla indemnización alguna, sólo la manutención o incluso el hospedaje durante el tiempo que dure el retraso así como facilitar medios (teléfono, fax, telex) para que el usuario se comunique, e incluso la posibilidad de cancelar el viaje y devolver su importe si se trata de un retraso de 5 horas o más y el viaje ya no tiene razón de ser.

En general, a falta de una indemnización tasada por ley o recogida en el contrato, las cancelaciones y retrasos darán derecho a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados y acreditados. Cuando se trata de un VIAJE COMBINADO si el organizador cancela el viaje está obligado a la devolución del importe del mismo y a pagar una indemnización en función de la antelación con la que comunique la cancelación:

El 5% del precio del viaje si la cancelación tiene lugar entre los 2 meses y 15 días.

- El 10%, si tiene lugar entre los 15 y 3 días antes.
- El 25 % si se producen en las 48 horas anteriores.

Si lo que se produce es una modificación significativa de alguno de los elementos esenciales del viaje, el organizador ha de comunicárselo al usuario quien dispondría de 3 días para decidir si continua con el viaje o cancelarlo con derecho al reembolso de las cantidades y a la indemnización prevista para el caso de cancelación.

- Incremento del precio en el viaje combinado.

También puede ocurrir que antes de la salida del viaje combinado, nos comuniquen un incremento del precio. Esta revisión sólo es posible si así se recoge en el contrato de viaje (es frecuente que se haga) y puede tratarse tanto de una revisión al alza como a la baja. Estas modificaciones consisten habitualmente en incrementos en el precio del viaje debido a una subida de los carburantes o de las tasas e impuestos de determinados servicios o incluso por los tipos de cambio aplicados. Aún contemplándose esta posibilidad en el contrato de viaje, será nula cualquier revisión de precios con menos de 20 días de antelación al inicio del viaje. Si el aviso se produce dentro de esos 20 días, el usuario tiene derecho a cancelar el viaje y reclamar el importe sin abonar ningún tipo de penalización.

- Pérdidas de equipaje

Las indemnizaciones que se pagan a los viajeros por retrasos o pérdidas de equipajes resultan irrisorias, y no suponen ningún problema para las compañías, a quienes sigue saliendo rentable la escasa diligencia en la gestión del equipaje. Solo una reciente sentencia de la Audiencia Provincial de Gerona reconoce los daños morales causados a un viajero por la pérdida de sus maletas.

La compensación se establece por peso, sin tener en cuenta los perjuicios que para el usuario tiene el quedarse durante su viaje sin los enseres personales. Además, las indemnizaciones a los usuarios tardan meses, e incluso años en pagarse.

Ante la pérdida o deterioro del equipaje el usuario debe dirigirse al mostrador de AENA o de la compañía aérea para presentar la correspondiente reclamación. Los usuarios disponen de 7 días para reclamar el deterioro de las maletas a partir de la fecha de entrega. El plazo se amplía a 21 días para maletas no entregadas. El máximo que puede obtener el consumidor por pérdida del equipaje son 1.400 euros. En la reclamación hay que rellenar el Pacto de Irregularidad del Equipaje donde se especifica el modelo y tipo de maleta y los daños causados.

- Overbooking

En el caso de que se produzca una situación de overbooking la compañía aérea deberá comunicarlo a los pasajeros y solicitar voluntarios a renunciar a su pasaje a cambio de una serie de beneficios. Sólo en el caso de que el número de voluntarios no permita solucionar la situación la compañía podrá denegar el acceso al vuelo. Las compensaciones establecidas para los afectados son las siguientes:

- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros
- 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 km.
- 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en los anteriores (más de 3.500 km)
- Manutención y alojamiento en hotel en el caso de que sea necesario pernoctar una o varias noches, así como transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. Además, se ofrecerán gratuitamente al pasajero dos llamadas telefónicas o correos electrónicos.

La Unión de Consumidores solicita el fin de la práctica del overbooking que anualmente afecta a unos 250.000 pasajeros en toda Europa. Según la UCE la venta de billetes por encima del número de plazas es un abuso legalizado por la Unión Europea que no tiene justificación alguna hoy en día.