Durante las últimas semanas, en nuestra Asociación, el mayor número de consultas están orientadas a viajes: vuelos, viajes combinados, reservas de hoteles, etc. Son miles las personas que tenían contratados servicios de esta índole para próximas semanas y que, en esta situación, no podrán realizarse.

Por ello, desde esta organización, queremos recordar a las personas consumidoras sus derechos ante estas situaciones, recordándoles que, como siempre, podrán presentar su reclamación para dejar constancia de la incidencia por escrito.

Eventos

Se reembolsarán los importes de las entradas para conciertos, espectáculos, obras de teatro, etc. que habían sido adquiridas con anterioridad. Es recomendable revisar las condiciones de contratación y ponerse en contacto con el promotor del evento ante cualquier incidencia.

Viajes combinados

Para los viajes contratados a través de agencias de viajes, la recomendación es dirigirse a ellas para la resolución de la incidencia. En caso de tener que interponer reclamación, será a ellos a quien haya que dirigir la queja.

Cancelaciones de vuelos

En este caso, según Reglamento europeo 261/2004, la persona consumidora tendrá derecho a:

- Derecho de atención: comida y bebida, llamadas telefónicas / correo electrónico, alojamiento y desplazamientos en caso de necesidad de pernoctación.

-Derecho de información: se deberá facilitar a los usuarios información de cuáles son sus derechos, así como de las vías para ejercerlos.

- Derecho al reembolso o transporte alternativo: la persona consumidora podrá elegir entre ambos lo que prefiera. Esto es, podrá solicitar la **devolución del importe abonado por la compra de los billetes antes de siete días o "la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles"**
(Art. 8.1.c).

En relación a este último derecho, son muchas las personas que nos trasladan que las compañías aéreas con las que tenían contratado un viaje les obligan a optar por un bono con el que viajar más adelante. Según el citado artículo, **la persona consumidora elegirá libremente la opción** . Son muchos los que no podrán viajar más adelante y/o desean en estos momentos recuperar el importe pagado por unos billetes que no disfrutarán en la fecha prevista.

Por otro lado, son muchas las consultas en los últimos días de personas que desean anular sus próximos viajes pero estos no han sido cancelados todavía. Desde nuestra organización entendemos que la situación que nos acontece es de fuerza mayor, por lo que rogamos a agencias, turoperadores y/o aerolíneas que faciliten, máxime en los casos de factor de riesgo, las peticiones en relación a cancelaciones y cambios en los viajes para próximas semanas.

Son muchos los consumidores que nos trasladan, lamentablemente, que muchas agencias y aerolíneas, hoteles, etc., no están facilitando estos trámites, negando la opción de devolución, un derecho de los consumidores en estas circunstancias. Por ello, desde la Unión de Consumidores de Málaga se pide a estas empresas que se solidaricen con los consumidores y acepten su obligación de reembolso, sin dar lugar a reclamaciones y demandas que saturen posteriormente la Administración y los juzgados.

Ante alguna de las circunstancias anteriores, la recomendación de nuestra Asociación es dejar constancia por escrito de la queja a través de la Hoja Oficial de Reclamaciones de la Junta de Andalucía. En el caso de las compañías aéreas, ante falta de respuesta o contestación negativa, se podrá interponer reclamación ante la Agencia Española de Seguridad Aérea

(AESA).

Recientemente, el Ministerio de Consumo también ha emitido una nota sobre estas y otras incidencias, encontrándose disponible en el siguiente enlace: http://www.cec-msssi.es/CEC/docs/documentos/noticias/200303RecomendacionesCovid19.pdf

Aprovechamos la ocasión para recordar que la Unión de Consumidores de Málaga ha ampliado su horario de atención de 8.30 a 18 horas a través de las siguientes vías para cualquier duda o consulta:

Email: malaga@unionconsumidores.com // ucemalaga@gmail.com

Telf. 952 21 78 58 Whatsapp. 685 49 86 50

y todas nuestras redes sociales