- **UCE recomienda reclamar, e incluso denunciar, si el caso así lo requiere.**
- **La Unión de Consumidores recuerda que los folletos publicitarios son vinculantes y documentan el servicio contratado.**

Muchos ciudadanos han comenzado las vacaciones, pero este inicio no siempre es de todo satisfactorio. La contratación de un viaje o un paquete de vacaciones (desplazamiento+hotel+manutención) puede derivar en el incumplimiento, por parte de las agencias de viajes, compañías aéreas u operadores turísticos, de las condiciones contratadas, y por consiguiente en una clara vulneración de los derechos de los consumidores. Problemas con los transportes aéreos; cambio de alojamiento por otro de inferior categoría o, incluso, en otra localidad, incumplimiento de calidades en los servicios; cancelación de excursiones contratadas o incumplimiento de la publicidad de los folletos informativos de las agencias de viajes son los motivos más frecuentes de reclamación que general los viajes en periodo vacacional.

Durante el año 2010, las oficinas de la Unión de Consumidores recibieron casi 1.352 incidencias referentes a las agencias de viaje, viajes combinados y alojamientos vacacionales, que se situaron entre los diez sectores que mayor número de quejas y reclamaciones generan entre los usuarios; un dato que va en aumento cada año. Ante una vulneración de derechos por parte de una agencia de viajes u operador turístico, UCE recomienda reclamar, e incluso denunciar, si el caso así lo requiere. "Cada vez aumentan más las reclamaciones relacionadas con los viajes y algunas denuncias ya han logrado crear jurisprudencia al respecto", comenta Jesús Burgos, presidente de la Unión de Consumidores de Málaga.

Burgos recuerda que la información es fundamental a la hora de reclamar: "El turista que contrata con una agencia de viajes debe saber que la empresa está obligada a facilitar al cliente un folleto con información sobre el viaje: destinos y medios de transporte; duración y calendario de viaje; tipo, situación, categoría y características de los alojamientos; precio del viaje combinado y forma de pago; nombre y domicilio del organizador; cláusulas aplicables en cuanto a responsabilidades, cancelaciones y otras condiciones".

Por eso se aconseja que, en caso de verse afectado por un incumplimiento de publicidad, se presenten las correspondientes reclamaciones, puesto que la promoción forma parte del

contrato y, como tal, debe cumplirse por parte de las agencias de viaje.

De ahí, la importancia de que el consumidor conserve toda la documentación relativa al viaje, incluidos los folletos informativos, para su posterior exigencia en caso de incumplimiento.

No obstante, el usuario tiene que ser previsor ante posibles fraudes. Una vez realizada la reserva, el consumidor tiene derecho a recibir por parte de la agencia un contrato por escrito donde aparezcan los nuevos datos fundamentales del viaje, entre los que se encuentran las fechas de salida y regreso, los itinerarios o los servicios complementarios. También debe recordar que puede pedir una hoja de reclamaciones para realizar una queja en el lugar donde se plantee, independientemente de que vaya a interponer una reclamación con posterioridad en su agencia de origen.

UCE recuerda las recomendaciones más importantes para aquellos usuarios que se hayan visto afectados por este tipo de incidencias, y que quieran emprender alguna actuación en defensa de sus derechos:

- Es aconsejable que usuario conserve los folletos publicitarios de las ofertas de viaje.

A la hora de reclamar, esta PUBLICIDAD del viaje contratado es exigible y vinculante, y por ello dichos documentos son probatorios del servicio contratado.

- Conservar el CONTRATO DE VIAJE suscrito y, en su caso, con las facturas y recibos de compra de aquel producto o servicio con el cual haya existido algún problema y se quiera reclamar.
- Asimismo, si ha tenido algún problema (retrasos, cancelaciones, pérdidas de equipaje, incidencias en hoteles, restaurantes, agencia de viajes etc.) y HA DEJADO CONSTANCIA ESCRITA DE LOS HECHOS en el momento en que sucedieron y en el lugar donde se han producido, ello le será muy útil para defender sus derechos.
- Recordar que si se ha visto afectado por una situación de OVERBOOKING (venta de más plazas de las realmente existentes) se tiene derecho a que la compañía aérea le devuelva el precio del billete o a recibir una indemnización en metálico.
- En el caso de RETRASO O CANCELACIÓN DEL TRANSPORTE tiene derecho a exigir una indemnización, así como los gastos justificados, como por ejemplo teléfono, comidas, hoteles etc, siempre que la cancelación no se produzca por causas extraordinarias (inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo,

riesgos para la seguridad, defi¬ciencias inesperadas en la seguridad del vuelo e incluso huelgas).

- En las cancelaciones que se produzcan por circunstancias extraordinarias, tal y como reza el reglamento 261/2004, no opera la compensación económica, aunque sí deberá serle reembolsado al viajero el importe total del billete. También, se ofrecerá al pasajero la opción de SER TRASPORTADO POR UN MEDIO ALTERNATIVO hasta el destino final lo más rápidamente posible o EL CAMBIO DEL VUELO PARA UNA FECHA POSTERIOR.
- En las cancelaciones por causas extraordinarias, el pasajero tiene DERECHO A UNOS SERVICIOS ASISTENCIALES: comida, dos llamadas telefónicas, fax o correos electrónicos y alojamiento en hotel cuando sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. Este derecho se limita a casos en que se hubiera facilitado al pasajero un transporte alternativo y este tenga su salida como mínimo al día siguiente al del vuelo cancelado.
- Si asiste a los viajeros el DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN POR PARTE DE LA COMPAÑÍA. Así mismo, cuando se produzca la cancelación (denegación de embarque o retraso superior a dos horas), la compañía deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros un impreso que detalle las normas en materia de compensación y asistencia.
- Si se ha producido una situación de PÉRDIDA O DETERIORO DEL EQUIPAJE reclame una indemnización lo antes posible, ya que los plazos para presentar la reclamación son muy cortos.
- En caso de duda o ante cualquier incidencia, el usuario puede contactar con las oficinas de la Unión de Consumidores de España, presentes en las distintas ciudades y comunidades autónomas.