

Viajes: consejos para que no se fastidien las vacaciones

Con la llegada del buen tiempo, son muchas las familias que ya comienzan a pensar en vacaciones. Además, las quejas por transporte aéreo y/o alojamientos hoteleros sufren un razonable repunte estos meses del año.

Cualquier incidencia a la hora de coger un vuelo puede suponer un trastorno en las vacaciones. Por ello, las personas consumidoras deben conocer algunos derechos básicos ante cualquier incidencia:

Cuando el retraso del avión sea de 5 horas como mínimo, y el usuario decida no viajar finalmente, la compañía deberá reembolsar el billete así como de disponer un vuelo de vuelta al lugar donde originalmente comenzó el viaje. Además, el consumidor tendrá derecho de atención (comidas, bebidas, llamadas, hotel si debe pernoctar...) así como derecho a compensación económica en base a los kilómetros de distancia de su vuelo.

Ante la cancelación de un vuelo en el que el viajero tenía plaza reservada, el usuario tendrá asegurada la asistencia de:

- ‘Derecho al reembolso o a un transporte alternativo’, que incluye tres posibilidades: reembolso del coste íntegro del billete en el plazo de 7 días; conducción al destino final lo más rápidamente posible, o conducción al destino en otra fecha que convenga al pasajero y en similares condiciones.

- ‘Derecho a atención’: comidas, refrescos, llamadas, etc. Solo cubrirán alojamiento en hotel cuando sea necesario pernoctar.

- ‘Derecho a compensación’, salvo en los siguientes casos:

- Si la cancelación tuvo lugar por circunstancias extraordinarias inevitables;

- Si se informó al pasajero con al menos 2 semanas de antelación;
- Si se le avisó con entre 7 días y 2 semanas de antelación y se le ofreció un transporte alternativo;
- Si se le avisó con entre 7 días y 2 semanas de antelación y se le ofreció tomar otro vuelo.

¿Qué se considera circunstancia inevitable? Casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de una compañía, entre otros. (Reglamento (CE) nº 261/2004).

Ante incidencias con el equipaje, las compañías serán responsables del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el daño haya tenido lugar mientras estaba en la aeronave o bajo custodia de la compañía. En caso de alguna incidencia, el usuario deberá actuar a la mayor brevedad – se recomienda al mostrador de la compañía - para presentar la correspondiente queja. En caso de daños al equipaje la reclamación deberá interponerse como máximo en 7 días desde su recepción. En caso de pérdida o retraso en su entrega, la queja podrá interponerse antes de los 21 días de la fecha en la que debió entregarse.

A la hora de reclamar, la Unión de Consumidores de Málaga recomienda presentar la queja lo antes posible, a ser posible en el mismo aeropuerto, pudiendo hacerlo en el mostrador de la compañía o en el mostrador de AENA si el aeropuerto es español. En caso de que el aeropuerto sea andaluz podrá solicitar la hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía.

En cuanto a la reserva de alojamiento, es muy importante fijarse en las condiciones a la hora de contratar. Muchas ofertas suponen un compromiso de pago por adelantado y anulan cualquier tipo de cambio o cancelación, por lo que, en caso de no poder viajar, se perdería todo el importe abonado. Si tras el check-in, el alojamiento no cumple con lo ofertado, el consumidor podrá solicitar la Hoja de Reclamaciones de la Junta de Andalucía mostrando su disconformidad.

En caso de que el viaje se haya contratado a través de una agencia de viajes y ocurra algún problema, la reclamación deberá dirigirse a la propia agencia.

Publicamos este cuarto punto del Decálogo del Buen Consumidor enmarcado en un proyecto que llenará de consejos, ideas e información básica a los ciudadanos y ciudadanas con la colaboración de la Delegación de Salud de la Junta de Andalucía. Cada mes – hasta diciembre – se publicará en nuestra web y redes un punto del decálogo con lo más destacado y fundamental de cada materia, para conseguir a través de su conjunto un compendio básico para ser un Buen Consumidor.

¿Qué es ser un Buen Consumidor - BC? Cuarta Pauta

Un BC velará por el cumplimiento de sus derechos y reclamará ante retraso, cancelación de vuelo o daños/pérdidas de su equipaje, a ser posible a la mayor brevedad, así como será responsable de la comprensión y aceptación de las condiciones a la hora de reservar billete y/o alojamiento.



Decálogo del Buen Consumidor. JUNIO. Pauta 4

Colabora:



