

Llévate tus derechos de vacaciones

Llega la Semana Santa y, con ella, unos días de descanso en los que muchas personas buscan destinos para viajar. Desde la Oficina del Consumidor de Caspe, queremos recordar cuáles son algunos de los principales problemas con los que se pueden encontrar los consumidores y qué hacer en cada situación.

Como regla general, se recomienda guardar siempre toda la información, documentación y publicidad del viaje o producto que hayamos contratado con la finalidad de que, ante cualquier reclamación, disponer de pruebas que acrediten de forma clara lo ofertado.

Transporte Terrestre

¿Qué sucede si tengo que cancelar mi viaje en autobús o tren?

Legalmente no está previsto el reembolso del precio de los billetes de transporte, salvo algunos casos de retraso y en los viajes combinados en los términos legalmente previstos debiendo abonar una compensación.

No obstante, si en el contrato o en la publicidad del transportista se recoge este derecho, podrá ejercerlo en las condiciones indicadas.

¿Cuánto equipaje puedo llevar?

El viajero tendrá derecho a viajar con equipaje en las condiciones y con el coste que el transportista fije.

¿Qué derechos tengo en caso de cancelación o retraso?

Si viaja en autobús y se produce una cancelación o retraso superior a 120 min en viajes superiores a 250 km, el viajero podrá elegir entre:

- Continuar el viaje en un transporte alternativo, o
- El reembolso del billete.

Si no se ofrece la posibilidad de continuar el viaje, además del reembolso del billete deberá abonarse una indemnización del 50% del mismo.



Si el viaje tiene una duración prevista de más de 3 horas, en caso de cancelación o retraso en la salida de más de 90 min se ofrecerá al viajero comida, alojamiento y traslado hasta el mismo, prestando atención especial a las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida.

Si viaja en tren, en caso de un retraso superior a 60 min, el viajero podrá elegir entre:

- Continuar el viaje en un transporte alternativo, o
- El reembolso del billete y el regreso al punto de partida. Si continúa el viaje tendrá derecho a una indemnización en función del retraso.

En caso de cancelación tendrá derecho a la devolución del importe del billete. Si se produjese 48h antes podrá elegir entre un transporte alternativo o la devolución del coste del billete.

¿Cómo actuar en caso de daño o accidente?

El primer paso es avisar al transportista de que se ha producido un accidente y dejar constancia de su presencia en el vehículo. Para ello, procure tomar fotografías, anote alguna referencia del vehículo (matrícula, número de coche, trayecto, horario, etc.) y tenga en cuenta la presencia de testigos.

Si como consecuencia del accidente requiere asistencia sanitaria, le corresponde a usted probar los daños, aportando el informe médico que acredite sus lesiones.

¿Ante quién debo reclamar?

1. En primer lugar deberá dirigirse al transportista.
2. Si la reclamación no prospera el consumidor podrá acudir a la Junta Arbitral de Transportes, a la que la entidad deberá someterse salvo que la reclamación exceda de 15.000€ o haya manifestado previamente su voluntad de no someterse al arbitraje.
3. En caso de que ninguna de las anteriores vías sea satisfactoria, el consumidor podrá acudir a la vía judicial. Si la reclamación no supera los 2.000€, podrá interponer una demanda sin necesidad de estar asistido por abogado ni procurador

Transporte Aéreo

¿Qué sucede si se retrasa o cancela mi vuelo?

En caso de retraso, (a partir de 2, 3 o 4h dependiendo de la distancia recorrida) la compañía ofrecerá a los pasajeros comida, bebida, dos llamadas de teléfono gratuitas y, en función del tiempo



de retraso, alojamiento en un hotel, facilitando el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. Se debe recopilar toda la documentación que acredite un perjuicio añadido (pérdida de enlace con otro desplazamiento, excursiones pagadas, etc.) para exigir a la compañía aérea el resarcimiento económico de los daños.

Si el retraso es superior a tres horas tendrá derecho a una compensación y si es superior a cinco, además, a la resolución del contrato.

En caso de **cancelación** la compañía debe ofrecer el reembolso del billete o un transporte alternativo hasta el destino final, sin perjuicio de las indemnizaciones que puedan corresponder.

Si le ocurre algo a mi equipaje, ¿cuáles son mis derechos?

Es importante que, en el momento de detectar el problema, (pérdida, destrucción o daños en el equipaje) se **acuda al mostrador de la compañía para dejar constancia** por escrito de la incidencia. De no ser posible, debe poner su reclamación antes de 7 días en el caso de daños en el equipaje o de 21 días en el caso de retraso en la entrega o pérdida del mismo. En caso de tener que comprar productos básicos por la pérdida o retraso de su equipaje, guarde los justificantes, para poder reclamar el reembolso.

Contratación a través de agencias de viaje

¿Puede la agencia exigirme el pago de una indemnización si decido anular un viaje combinado?

Sólo en el caso de que la anulación se haga en un plazo inferior a 15 días y no sea fruto de una causa de fuerza mayor. Esto es independiente de que existan unos gastos de anulación establecidos por la agencia. Si fuera la agencia quien anule el viaje, el consumidor podrá reclamar a la agencia o mayorista.

Si, al llegar a mi destino, surge algún problema con las excursiones contratadas con la agencia o la calidad de los hoteles ¿cómo debo actuar?

La calidad y características del viaje, alojamiento y actividades anunciadas por la agencia a través de **la publicidad tienen carácter contractual** y son exigibles por el usuario. En caso de no cumplirse con lo pactado, desde OMIC recomendamos que se contacte con la agencia para comunicarlo. La reclamación debe hacerse por escrito, acompañada de una copia de la documentación que acredite el paquete contratado.

Alojamiento

He alquilado un apartamento o una casa rural para varios días, ¿qué derechos tengo?

Las reclamaciones relativas a las calidades y condiciones del alojamiento que han de hacerse directamente a la entidad con la que se haya contratado el servicio. Si esta no atiende a la reclamación en el plazo de un mes, se podrá acudir al **arbitraje de consumo** o a los tribunales de justicia. Hay que recordar que si la reclamación no supera los 2.000 euros no será necesario abogado ni procurador. Si el contrato es entre particulares no rige la legislación en materia de consumo.

Reclamaciones relativas a compañías europeas

¿Y si he contratado con una compañía extranjera?

En el caso de querer reclamar contra una empresa de un Estado miembro de la UE, Noruega o Islandia que no tenga sede social en España, se puede dirigir la reclamación al **Centro Europeo del Consumidor en España (CEC)**. Previamente ha de haberse reclamado a la propia entidad. La reclamación será enviada al CEC del Estado miembro donde la compañía tiene su sede social e intentará de encontrar una solución amistosa para las partes.

Documentación para viajar

Para poder disfrutar sin problemas de nuestras vacaciones, es importante recordar algunos aspectos básicos sobre la documentación personal que los consumidores deben llevar siempre consigo .

- Documentos que acreditan la identidad de las personas: destaca en este aspecto la necesidad de que el DNI sea obligatorio a partir de los 14 años. Las personas extranjeras deberán portar documentación que acredite su identidad.

- Documentación necesaria para recomendación genérica es que, la edad, se vaya siempre lo cual facilitará cualquier y viajar por los países dentro del



viajar con menores: la independientemente de documentado con el DNI, proceso de identificación espacio Schengen.

Además, los menores que viajen solos o en compañía de otras personas necesitarán una autorización del padre, madre o tutor. Por su parte, con el pasaporte no es necesario ese último documento, ya que, para poder obtenerlo, el menor necesita el consentimiento de ambos progenitores.

- Registro del alojamiento: será obligatorio el registro de cualquier mayor de 16 años en todo tipo de establecimientos de hospedaje.