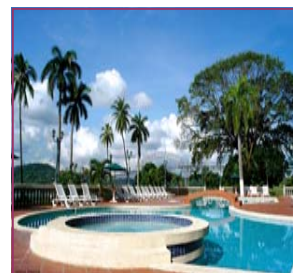


Manual práctico para el
consumidor y usuario nº 89



Guía del viajero



**Manuel Martín
Arias**



FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA

Programa subvencionado por el
Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad
Instituto Nacional del Consumo



INTRODUCCIÓN

Cuando nos planteamos salir de viaje, sea por vacaciones, de puente o un simple fin de semana, se abren muchas posibilidades. Unos días de merecido descanso pueden ser muy gratificantes, pero para poder disfrutar al máximo de nuestro tiempo de ocio y evitar que el viaje se convierta en un quebradero de cabeza hay que tener presentes una serie de recomendaciones a la hora de contratar los servicios de una agencia de viajes, conocer nuestros derechos y obligaciones como usuarios del transporte público, adoptar las medidas pertinentes para preservar la salud en bares y restaurantes, preparar la documentación necesaria y tomar una serie de decisiones, como decidir si se organiza a través de una agencia de viajes o se contrata directamente por Internet; en resumen, planificar las vacaciones con antelación. Resulta fundamental, por tanto, conocer nuestros derechos pero también nuestras obligaciones, lo que nos ahorrará disgustos innecesarios y permitirá prever con anterioridad potenciales situaciones capaces de generar controversias de consumo.

AGENCIAS DE VIAJE Y VIAJES COMBINADOS

Las agencias de viajes asesoran sobre los precios, compañías que operan, paquetes disponibles, medios de transporte, regímenes alimenticios, alojamientos, horarios, destinos y características de las zonas elegidas. Además serán los encargados de mediar con las compañías de transporte y operadoras de viajes, con los hoteles, hostales, o apartamentos, etc. y, en su caso, con las agencias de alquiler de vehículos. Además, deberán informar de la existencia del seguro de viajes, de los medios de pago, de las posibilidades de cancelación y sus consecuencias, y de las tasas e impuestos a pagar.

Un viaje combinado es aquel que incluye como mínimo una noche de estancia y, al menos, dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento, comidas o visitas guiadas. Además de la combinación de los elementos anteriores, debe haberse ofrecido por un precio global y la prestación del servicio debe ser superior a 24 horas o incluir como mínimo una noche de estancia. En este contrato de viaje combinado se distinguen las figuras de organizador y detallista. El organizador es la persona física o jurídica que de forma no ocasional organiza viajes combinados y los vende u ofrece directamente o por medio de un detallista. El detallista es la persona física o jurídica que ofrece o vende viajes combinados propuestos por un organizador.

Oferta vinculante

Toda oferta y publicidad será vinculante para el organizador o el detallista del viaje combinado, y en concreto el contenido del folleto, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:



- Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Además, antes de contratar es conveniente comprobar que la empresa está autorizada por la Dirección General de Turismo de la Comunidad Autónoma correspondiente.

Programa o folleto informativo

El detallista, o en su caso el organizador, deberá poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo que contenga por escrito la oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir información clara y precisa, que será vinculante para el organizador y el detallista del viaje combinado, salvo que los cambios se hayan notificado por escrito al consumidor o que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo escrito de las partes.

Contrato de viaje

El contrato de viaje combinado deberá formalizarse por escrito y contener entre sus cláusulas al menos el destino; fechas y períodos fraccionados; medios, características y categorías de los transportes a utilizar; fechas, horas y lugares de salida y regreso; situación, categoría y características del alojamiento; itinerario; visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el precio del viaje; nombre y dirección del organizador, detallista y, si procede, del asegurador; precio desglosado del viaje y modalidades de pago; solicitudes especiales del usuario aceptadas por el organizador; e información sobre cancelaciones y reclamaciones.

Los precios establecidos en el contrato no podrán ser modificados por la agencia, salvo cuando concurren estas dos condiciones:

- Que en el contrato se establezca expresamente la posibilidad de revisión de tarifas, tanto al alza como a la baja, y para ello se concreten las formas de cálculo a utilizar.
- Que la revisión esté causada por variaciones de precios de: transportes, incluido el coste de los carburantes, tasas e impuestos aplicables y tipos de cambios aplicados. No se podrán revisar los precios al alza (aumentar el precio del viaje) en los 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje.

Cancelaciones

Si antes de la fecha de salida el viaje se cancela por la empresa, el consumidor tiene derecho al reembolso del dinero pagado o bien a la realización de un viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si fuera de calidad inferior, la empresa estaría obligada a devolver la diferencia. Por el contrario, si el usuario reserva un viaje y finalmente no obtiene confirmación en los términos contratados, la agencia debe abonar las siguientes indemnizaciones:

- Un 5% del precio total si el incumplimiento se da entre los 2 meses y 15 días anteriores a la salida.
- Un 10% si es entre los 15 y los 3 días anteriores.
- Un 25% si ocurre en las últimas 48 horas.

No habrá derecho a indemnización:

- Cuando la cancelación se deba a no alcanzar el número mínimo necesario de personas inscritas, lo que debe comunicarse al menos 10 días antes del inicio.

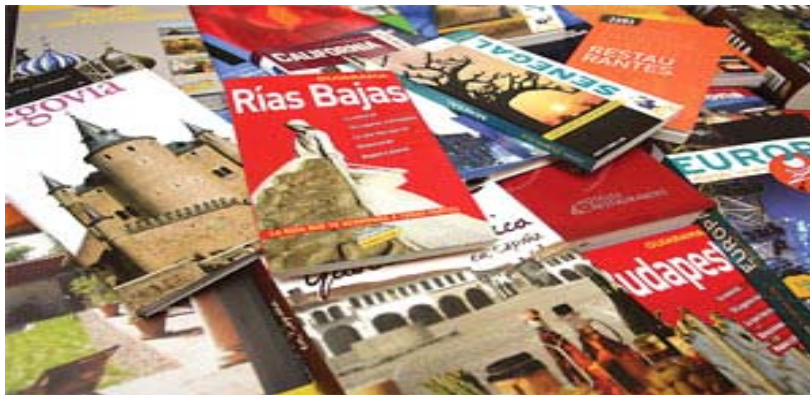
- Cuando se deba a causas de fuerza mayor, cuyas consecuencias no puedan ser evitadas por la empresa pese a actuar con la diligencia debida.

Finalmente, el consumidor podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados en cualquier momento, pero deberá indemnizar al organizador o detallista, salvo fuerza mayor, en las siguientes cuantías:

- Abonará los gastos de gestión, los de anulación si los hubiere, y una penalización consistente en el 5% del importe total del viaje si la cancelación se produce entre 10 y 15 días antes del inicio, el 15% entre 3 y 10 días, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores.
- Si el consumidor no se presenta a la salida deberá pagar el importe total del viaje abonando, en su caso, las cantidades pendientes, salvo acuerdo en contrario de las partes.

Incumplimiento

Si se produce algún incumplimiento durante el viaje, la agencia intentará solucionarlo con medidas que no impliquen aumento del precio, y devolviendo la diferencia si las nuevas condiciones son



inferiores. El consumidor puede aceptar las condiciones propuestas, continuando el viaje, o no. Si no acepta, la agencia debe proporcionar un medio de transporte para el regreso del viajero sin coste adicional.

Contratación por Internet

Cada vez es más frecuente reservar hoteles, billetes de avión o viajes combinados a través de Internet. Pero, además de las indudables ventajas y ofertas que ofrece la red, hay que tener en cuenta una serie de precauciones:

- En primer lugar, hay que comprobar que se contrata en un sitio seguro, para lo cual la dirección URL debe empezar por "https//", o aparecer el icono de un candado o una llave en el navegador, a pie de página.
- Obtener las condiciones generales del contrato en la página web de la empresa y leerlas detenidamente antes de la firma o aceptación.
- Comprobar que el precio incluye todos los recargos, tasas, etc., así como la posibilidad de realizar cambios o devoluciones.
- Comprobar que no se añaden cargos automáticos, como seguros de cancelación. Si no le interesan, desactive estas casillas.
- Para realizar el pago sólo se puede pedir el nombre del usuario, el número de tarjeta, la fecha de caducidad y, en algunos casos, la clave de seguridad de tres cifras que figura al dorso de la tarjeta, pero nunca el número pin.

HOSTELERÍA

La hostelería presenta una gran complejidad derivada de los múltiples servicios que se integran en este sector, desde alojamiento hasta restauración. El consumidor contrata un servicio que incluye el disfrute, durante un tiempo determinado, del

alojamiento y los servicios acordados, con la calidad que corresponda al nivel o categoría del establecimiento. Por su parte, el consumidor debe hacer un uso adecuado y responsable de los bienes y servicios contratados y abonar las cantidades pactadas en la forma acordada y dentro de los plazos fijados. Cualquier controversia surgida por el incumplimiento de las diversas obligaciones de las partes puede ser objeto de reclamación, pero ello es importante conservar toda la documentación y dejar constancia, siempre que sea posible, de la necesidad o exigencia de determinadas características que se desean encontrar en la prestación del servicio. Fuera del territorio español la normativa es muy diferente según el país en el que se contrate, por lo que hay que informarse previamente.

Cancelaciones

Con respecto a las cancelaciones, hay que distinguir aquellos hoteles que se acogen a normativas autonómicas de los que carecen de ellas. Aunque los gravámenes excesivos no son muy comunes, pueden darse casos de gravar hasta el 70% del precio de habitación previamente reservada, incluso comunicando con más de 24 horas de antelación a la fecha de entrada la



imposibilidad de ocuparla. Esta práctica, como es obvio, resulta abusiva.

TRANSPORTES

Tren

En todas las estaciones existe un apartado de información al viajero y en las taquillas deben tener hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios. Los principales derechos de los usuarios son:

- Conocer con antelación los precios y horarios.
- Facilidad para contratar el servicio ferroviario.
- Seguridad en el servicio.
- Estar cubierto por un Seguro Obligatorio de Viajeros.
- Información en caso de controversia con el servicio ferroviario.
- Indemnización en caso de incumplimiento del servicio.

El tren tiene una gran variedad de tarifas según las fechas y horas de salida y llegada, descuentos por grupos, edad de los viajeros, etc., además de ofertas puntuales. Los billetes se pueden anular hasta 15 minutos antes de la salida del tren en la estación de origen o en cualquiera que esté conectada electrónicamente con ella. Desde cualquier otra estación, el plazo de anulación es de una hora antes del viaje.

La empresa ferroviaria está obligada a indemnizar al viajero en caso de cancelación del viaje o llegada a destino con retraso superior a una hora, y a facilitar el transporte por interrupción del viaje, e incluso sufragar la manutención y hospedaje, de ser necesario. Cada viajero puede llevar hasta 20 kilos de equipaje, aunque sólo se puede facturar en trenes de alta velocidad.

Autobús

Aunque existen trayectos de autobuses urbanos e interurbanos, los principios básicos y los derechos de los usuarios son similares para todos los prestadores de servicios, por lo que todos tienen un único mecanismo de reclamación. Así pues, en términos generales, la regulación de obligaciones y derechos en el transporte por autobús ha de ser similar para los distintos municipios y Comunidades Autónomas:

- Cumplimiento de las condiciones de viaje pactadas.
- Abonar el precio del título, respetar al resto de viajeros.
- Llevar hasta 30 kilos de equipaje.
- Ser indemnizado en caso de incumplimiento y pérdida o deterioro del equipaje.
- Viajar en condiciones seguras, tener derecho a reclamar y estar cubierto por un seguro de viajes.

La venta de billetes de autobuses interurbanos debe comenzar como mínimo 30 minutos antes de la salida y en la taquilla deben figurar los itinerarios, horarios, calendarios y precios. Además, en el billete deben figurar el nombre de la empresa, la fecha, el trayecto, el precio con IVA, el número de coche y el asiento. Pueden venderse billetes anticipadamente, pero reservando al menos el 20% de la capacidad para el día del trayecto, y no hay derecho a ninguna devolución si se anula menos de dos horas antes de la salida.

Finalmente, los autocares deben cumplir determinadas condiciones higiénicas y de seguridad, poseer iluminación, calefacción y llevar botiquín.

Seguro obligatorio de viajeros

En España el seguro obligatorio de viajeros (SOV) está incluido en el precio de cualquier billete de transporte público colectivo con

capacidad para nueve o más personas (autobús, metro, tren, barco o avión), u otros de capacidad inferior en los que la tracción se realiza por cable (como telesillas, teleféricos, funiculares, etc.).

Cubre los daños corporales en los desplazamientos que tienen lugar dentro del territorio nacional y en aquellos viajes que tienen origen en España y destino al extranjero. Además es compatible con cualquier otro seguro que pueda contratar el usuario. El pasajero tendrá derecho a recibir las indemnizaciones y asistencia sanitaria necesaria cuando se produzca la muerte, invalidez permanente o incapacidad temporal del viajero. También tiene derecho a obtener información detallada de la cobertura solicitándolo al transportista. Para que el Seguro Obligatorio de Viajeros proteja al usuario, éste deberá ir provisto de título de transporte válido, es decir, de billete.

Transporte aéreo

Las compañías aéreas están obligadas a facilitar el precio total del billete de avión indicando la tarifa, tasas, cargos por equipaje, cargos de emisión y por combustible, así como otros cargos y servicios ofrecidos. Además, se recomienda comprobar en las



condiciones generales del billete el límite de kilos (generalmente 20 kg en clase turista y 30 kg en clase superior) que se pueden facturar sin pagar exceso de equipaje.

En los vuelos internacionales la responsabilidad del transportista por **pérdida, daño o retraso** se limita a 1.131 derechos especiales de giro por pasajero (1.200 € aproximadamente), a menos que este haya hecho al facturar una declaración especial de valor, y haya pagado una suma suplementaria.

En caso de **retraso**, conforme a las normas de la Unión Europea, la compañía ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

- Comida y refrescos suficientes para el tiempo que sea necesario esperar.
- Dos llamadas telefónicas, télex, mensajes de fax, o correos electrónicos.
- Alojamiento gratuito en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches, o una estancia adicional a la prevista por los pasajeros.
- Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento, sólo si la salida prevista del vuelo alternativo es, como mínimo, 24 horas después de la prevista.

El pasajero afectado por **cancelación** tiene los mismos derechos que en caso de retraso de vuelo (derecho a comida y refrescos, dos llamadas telefónicas, etc.), además del reembolso del billete en un máximo de siete días y una compensación económica, que se puede reducir en un 50% si la compañía ofrece al pasajero transporte alternativo antes de dos horas:

- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- 400 euros para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y de todos los demás de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- 600 euros para los vuelos no comprendidos en los anteriores.

La **denegación de embarque** es la negativa de la compañía aérea a transportar pasajeros en un vuelo, salvo por causas justificadas, y suele deberse al "overbooking", es decir, que haya más pasajeros que plazas. En cualquier caso, los afectados tienen derecho a:

- Compensación económica de 250 € (vuelos hasta 1500 Km.), 400 € (vuelos intracomunitarios de más de 1500 Km. y los demás entre 1500 y 3500 Km.) o 600 € (el resto), salvo que voluntariamente se renuncie a la reserva. Los kilómetros se cuentan hasta el último destino.
- Para los pasajeros que no renuncien voluntariamente habrá devolución del precio del billete correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas si el vuelo ya no tiene razón de ser y, en su caso, vuelo de vuelta al punto de partida lo más rápido posible.



- Para estos pasajeros también la conducción al destino final en condiciones de transporte comparables, en su caso, en fecha posterior. Si se establece el vuelo a otro aeropuerto correrá con los gastos de transporte hasta el primer aeropuerto u otro lugar cercano convenido con el pasajero. En este caso la compensación económica podrá reducirse un 50% si la diferencia horaria con la original es inferior a 2 horas en vuelos de 1.500 Km., inferior a 3 horas en vuelos comunitarios de más de 1.500 Km. o vuelos entre 1.500 y 3.500 Km., e inferior a 4 horas en el resto de vuelos.
- Tener comida y refrescos suficientes durante la espera.
- Alojamiento en hotel si hay que pernoctar.
- Llamadas o mensajes gratuitos.

Finalmente, en cuanto a **transporte alternativo y compensaciones económicas**, en condiciones de transporte comparables, este se hará lo antes posible hasta el destino final o en una fecha posterior que convenga al pasajero en función de los asientos disponibles. En caso de que una ciudad o región disponga de varios aeropuertos, la compañía que ofrezca el transporte

alternativo con destino a otro aeropuerto distinto del reservado por el pasajero correrá con los gastos de desplazamiento entre el aeropuerto sustitutivo y el aeropuerto para el que efectuó la reserva o a otro destino alternativo cercano, acordado con el pasajero.

Las compensaciones económicas establecidas son similares a la previstas para overbooking. Además, la compañía aérea podrá reducir a la mitad las compensaciones cuando ese transporte alternativo permita la llegada hasta el destino final con una diferencia respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- No superior a 2 horas para todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- No superior a 3 horas para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros, y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- No superior a 4 horas para los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.

Programa subvencionado por el
Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad
Instituto Nacional del Consumo



Federación UNAE 2011
C/ Villanueva, 8 - 3º
28001 Madrid
Tlf: 91-575.72.19
informacion@federacionunae.com
www.federacionunae.com

El contenido de este manual es
responsabilidad exclusiva de la Federación



FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA