
NOTA DE PRENSA

SEMANA SANTA 2019

AVACU recuerda los derechos de los usuarios en los viajes de Semana Santa

Valencia, 15 de abril de 2019. Llega la Semana Santa y, con ella, unos días de descanso en los que muchas personas buscan destinos para viajar. Por ello, desde AVACU queremos recordar cuáles son algunos de los principales problemas con los que se pueden encontrar los consumidores y qué se puede hacer en cada situación para poder disfrutar de las vacaciones.

¿Qué sucede si se retrasa o cancela mi vuelo? En caso de retraso, la compañía deberá ofrecer a los pasajeros información de sus **derechos**, comida, bebida, dos llamadas de teléfono gratuitas y, en función del retraso, alojamiento en un hotel (facilitando el transporte desde el aeropuerto). Si, además, el retraso supone un **perjuicio** para el usuario (pérdida de un enlace con otro vuelo, días de vacaciones, excursiones pagadas...) hay que recopilar toda la documentación que lo pruebe y exigir a la compañía aérea un resarcimiento económico. En caso de **cancelación** la compañía debe ofrecer el reembolso del billete o un transporte alternativo hasta el destino final, además de las indemnizaciones correspondientes.

Si le ocurre algo a mi equipaje, ¿cuáles son mis derechos? La compañía aérea es la responsable si se produce la destrucción, pérdida o daños en el equipaje facturado. Es importante que, en el momento de detectar el problema, se acuda al mostrador de la compañía (en algunos aeropuertos existen oficinas especiales para estos casos) para dejar constancia **por escrito** de la incidencia o, si no es posible, poner su reclamación antes de 7 días en el caso de daños en el equipaje o de 21 días en el caso de retraso o pérdida del mismo. Si el retraso ocurre en el vuelo de ida y es necesario comprar prendas o productos básicos, deben guardarse los **justificantes** de las compras para reclamarlas.

Tengo contratado un viaje combinado, ¿puede la agencia exigirme el pago de una indemnización si decido anularlo? Si se anula un viaje combinado contratado existen determinadas **penalizaciones** para el consumidor, que varían en función de la cercanía de la fecha de salida. Estas penalizaciones sólo son exigibles si es el consumidor quien anula el viaje en un plazo inferior a 15 días y siempre que no lo haga por una causa de **fuerza mayor**. Hay que tener en cuenta también que se podrán exigir, si los hubiera, unos gastos de anulación. En caso contrario, el consumidor podría reclamar a la agencia o mayorista por la anulación de su viaje.

Voy a hacer un viaje combinado. Si surge algún problema con las excursiones contratadas o los hoteles, ¿cómo debo actuar? Si no le ofrecen las excursiones contratadas o no se cumple con lo pactado en algún punto del viaje combinado contratado aconsejamos que los usuarios se pongan en contacto con la agencia para comunicarlo, intentando llevar siempre copia de la **documentación** que acredita lo que se ha contratado. De la misma forma, habría que **reclamar** por escrito, acompañando copia de la documentación y siempre teniendo en cuenta que la publicidad tiene carácter contractual y por lo tanto es exigible por el usuario.

He alquilado un apartamento o una casa rural, ¿qué derechos tengo? Si se ha contratado un apartamento en alquiler con una **empresa** directamente o a través de un intermediario (inmobiliaria, agencia...), en caso de que las calidades o condiciones no se ajusten a lo que nos ofrecieron, habrá que **reclamar** directamente a esa entidad. 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, en cuyo caso 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** (incluyendo, por ejemplo, cuando alquilamos a un particular a través de **aplicaciones** para móvil) no rige la legislación en materia de consumo, por lo que habría que acudir al juzgado.

En el caso de alquiler de **pisos turísticos**, desde AVACU queremos insistir en que se acuda a alojamientos registrados que cumplan con todas las garantías de calidad y solicitando toda la información precontractual necesaria antes de reservar (precio, ubicación, categoría, servicios...), además de comprobar que la vivienda posee el correspondiente distintivo de calidad que certifica que cumple con todos los requisitos administrativos que se exigen en cada Comunidad. Estas y otras recomendaciones se pueden encontrar en nuestra página web www.avacuturisme.es, relativa a la campaña de concienciación y sensibilización en la lucha contra el intrusismo que AVACU y Turisme Comunitat Valenciana pusieron en marcha el pasado año para dotar de herramientas a los usuarios que deseen alquilar viviendas de uso turístico.

Recuerde que, para cualquier duda o consulta, puede acudir a AVACU a través de nuestro correo electrónico avacu@avacu.es.