
NOTA DE PRENSA

Tras la decisión de algunos gobiernos de que los viajeros españoles tengan que pasar una cuarentena al llegar a sus países

AVACU aconseja reclamar ante la agencia o compañía aérea por un "cambio sustancial" en las condiciones contratadas del viaje

Valencia, 28 de julio de 2020. La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios, ante las últimas noticias en relación a la decisión que han tomado países como Reino Unido y Noruega de mantener en cuarentena varios días a los viajeros que procedan de España, quiere resolver algunas de las posibles dudas que pueden surgir a las personas que tengan previsto viajar en los próximos días. Por ello, desde AVACU entendemos que pueden existir varias posibilidades:

- Si el viaje ha sido contratado a través de una agencia de viajes y se trata de un viaje combinado, estimamos, en este caso, que se podría reclamar a la agencia, ya que el usuario no podría disfrutar de lo que hubiese contratado (vuelo, hotel, excursiones...)
- En el caso de haber contratado únicamente el vuelo con una compañía aérea, e independientemente de la duración del mismo, entendemos que también se debe reclamar (ante la compañía aérea), ya que aunque el vuelo se lleve a cabo, las circunstancias del viaje han cambiado de forma clara y evidente.

Por ello, en AVACU nos ponemos a disposición de los usuarios que tengan un viaje programado a estos países durante los próximos días para revisar la documentación del viaje contratado, así como el seguro de cancelación, en caso de haberlo suscrito, y aconsejar cómo actuar en cada caso. Para ello, es necesario que el usuario conserve toda la documentación, incluida la publicidad que pudiera tener del viaje, donde se detallen las condiciones del mismo.

En cualquier caso, desde AVACU también entendemos que, desde los operadores turísticos y las compañías aéreas se podrían valorar otras opciones alternativas al reembolso del viaje o vuelo contratado, como podría ser un cambio de destino o de fecha, si bien este cambio debe estar supeditado en todo caso a la expresa aceptación por parte del consumidor.