

De vacaciones (consejos y recomendaciones)

Con el comienzo del mes Julio, comienzan también sus vacaciones estivales miles de madrileños y madrileñas. CECUMadrid le ofrece algunos consejos y recomendaciones, que puede resultarles de mucha utilidad

Cerca del 90% de los ciudadanos y ciudadanas que viven en la Comunidad de Madrid saldrán de vacaciones este año. Los dos meses en los que se producirá el mayor éxodo veraniego serán Julio y Agosto. Ante la proximidad de las vacaciones estivales la Confederación de Consumidores y Usuarios de Madrid, (CECUMadrid) ha elaborado algunos consejos y recomendaciones que le pueden ser de mucha utilidad en estos días.

1-) Si viaja en coche.

A- Desconecte su móvil mientras conduce. Además de que está prohibido (salvo que disponga de un “manos libres”) las estadísticas indican que es un motivo recurrente, y frecuente, de accidentes.

B- A la hora de repostar, y en la medida de sus posibilidades, elija una Estación de Servicio que no sea de *Autoservicio*. Servirse la gasolina usted mismo no le saldrá más barato que si lo hace un empleado, su manipulación puede crearle problemas y tampoco ganará tiempo. Por lo demás usted puede ayudar a crear trabajo en el sector.

C- Una vez en su lugar de destino utilice el coche lo menos posible y aún menos en desplazamientos nocturnos y cortos. Recuerde: conducir después de haber ingerido alcohol no sólo puede resultar fatal para usted sino para otros viajeros

D- Si alquila un coche este debe incluir sin coste adicional: seguro obligatorio, seguro complementario de responsabilidad civil y fianza con garantías ilimitadas, aunque siempre es aconsejable la contratación de otras coberturas que eximen parcialmente al usuario de la responsabilidad económica por daños al vehículo por colisión o actos de vandalismo.

2-) Viajes en avión

No olvide comparar ofertas sobre todo en viajes fuera de España. Es conveniente confirmar la reserva unos días antes. La tarifa del billete incluye un seguro, pero si

transporta objetos de valor lo mejor es contratar uno particular. Consulte en cada compañía si puede llevar equipaje de mano y en su caso si lleva sobrecoste. Igualmente si necesita transportar más peso del permitido tendrá que pagarlo a las tarifas que establezca cada compañía. Si se extravía o pierde el equipaje comuníquelo de forma inmediata y presente la reclamación en ese mismo momento, y recuerde que están en vigor las normas sobre denegación de embarque (*overbooking*), cancelaciones, retrasos, pérdida o deterioro de equipajes, que pueden suponer indemnizaciones para los afectados. Conviene que se informe sobre estas cuestiones antes de emprender el viaje.

Derechos en materia de vuelo de la UE.

A) Cancelación de vuelo

Las cantidades a pagar en materia económica son:

1. *Vuelos de menos de 1.500 Km. (España) 250 euros.*
2. *Vuelos de 1.500 a 3.500 kilómetros (Unión Europea) 400 euros.*
3. *Vuelos a partir de 3.500 Kilómetros (viajes intercontinentales) 600 euros.*

Casos en los que la compañía no paga dinero al pasajero:

- B) *La compañía informa al pasajero de la cancelación con un mínimo de dos semanas antes de la salida.*
- C) *Que le ofrezca al pasajero un vuelo alternativo que no le suponga una demora superior a dos horas (cuando la cancelación se le anuncie hasta con 7 días de antelación) o cuatro horas, cuando el pasajero sea informado entre 7 y 14 días antes.*
- D) *Cuando la cancelación suponga una demora superior a las cinco horas el pasajero tendrá derecho al reembolso de su billete.*

Y además

Se mantiene la manutención, las comunicaciones y el alojamiento.

B) Retrasos de larga duración

Se entiende que los retrasos serán de dos tres o cuatro horas dependiendo de la distancia a recorrer.

No hay compensaciones en materia económica.

Se mantiene el derecho a la manutención, las comunicaciones y el alojamiento.

En retrasos de más de cinco horas

La compañía tiene que ofrecerle también la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) cuando el retraso suponga una demora superior a las cinco horas,

D) Pérdidas de equipaje

Por daños en caso de rotura, deterioro, pérdida o retraso de su equipaje, se puede reclamar hasta 1.000 DEG (1). La reclamación debe hacerse dentro de siete días a contar desde la entrega. Por retrasos en la entrega el plazo se alarga a los 21 días a contar desde la entrega.

(1) 1 DEG: 1,22 euros a 28 de junio de 2019

E) Pago de compensaciones

La norma estipula que las indemnizaciones se pagarán en metálico, transferencia bancaria o cheque o, si hay un previo acuerdo con el pasajero, en bonos de viaje, y se harán efectivas en el plazo de siete días.

3-) Viajes en tren. El pasajero es responsable de su equipaje, por lo tanto debe suscribir un seguro si transporta objetos valiosos. La cancelación de billetes conlleva la pérdida de alguna parte de su valor dependiendo del día y antelación de la renuncia. Si se trata de un cambio, podrá hacerlo en una sola ocasión con unos gastos complementarios fijos. Cuando el viajero tiene que hacer una combinación ferroviaria y pierde el enlace por retraso del primer tren, RENFE paga los gastos (hospedaje y manutención) que le origine el percance. Los viajeros que comprueben que hayan sufrido un determinado incumplimiento de su contrato, podrán ser indemnizados y esta indemnización no podrá sobrepasar el importe del billete.

4-) Viajes en Autobús. Recuerde que está prohibido fumar. El viajero tiene derecho a transportar gratuitamente hasta 30 kg. de equipaje, salvo lo dispuesto específicamente para líneas internacionales (25 kg). En caso de ser facturado, la empresa hará entrega del correspondiente resguardo. En caso de pérdida o deterioro del equipaje transportado, será imprescindible efectuar la reclamación inmediatamente a la llegada, exhibiendo el billete y el resguardo de facturación, en su caso. La responsabilidad del transportista estará limitada y expresamente a un máximo de 300

euros en servicios internacionales. El transportista no responderá de los daños, pérdidas o averías que sufran los bultos de mano u otros objetos no confiados a su custodia.

5-) Alojamientos. Si puede contrate siempre con agencia y por escrito. Compruebe que la categoría del **hotel** es igual que la ofertada y contratada. Si no es así solicite el cambio a otro de iguales características a las contratadas o pida el reembolso de parte del dinero pagado. Las hojas de reclamaciones son obligatorias en estos establecimientos. Asegúrese de que en el contrato se incluye servicios como el aparcamiento o la utilización del servicio telefónico. Enseñe el DNI o el pasaporte, pero nunca lo deje como depósito.

Si va alquilar un **apartamento** hágalo siempre con contrato. No es aconsejable que la cantidad que vaya a entregar para asegurar la reserva supere el 25 % del total contratado. Pueden exigirle un depósito o fianza, que se le devolverá al finalizar el contrato. En todos los casos, existen unos servicios mínimos obligatorios que deben prestar este tipo de alojamientos.

Registro de viajeros.

El Ministerio de Exteriores cuenta con un registro de viajeros. Este registro tiene por objetivo facilitar la localización y/o contacto con las personas inscritas en caso de emergencia grave (desastre natural, conflicto armado, etc.).

Para determinados países, es recomendable consultar el apartado **“Recomendaciones de viaje”** de la página web del propio ministerio y comunicar los datos del viaje directamente a la Embajada o Consulado correspondiente.

Un registro obligatorio en la zona Schengen es el que debemos hacer en el alojamiento en el que nos vayamos a hospedar (hotel, camping, albergue, casa rural, apartamento, etc.). Este procedimiento se aplica a todas las personas que se hospedan ya que estos datos deben comunicarse en las 24 h. siguientes a las autoridades (Policía o Guardia Civil) en aplicación del [Acuerdo de Schengen, de 19 de junio de 1990, a adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo las actividades de control sobre los viajeros que utilizaran establecimientos de hospedaje.](#)

Las hojas de reclamaciones son obligatorias, tanto si se contrata un servicio, como si se realiza una compra. Pídala si considera que no se han respetado sus derechos. Quédese con una de las tres copias reglamentarias y adjúntela al resto de la documentación que necesitará para presentar la reclamación.

Cuidado a la hora de adquirir entradas para eventos – festivales a través de internet.

El verano es una época habitual de festivales y conciertos, a los cuales acuden miles de usuarios que, en la mayoría de las ocasiones, han adquirido sus entradas a través de diferentes páginas web. Ahora bien la adquisición de entradas a través de internet, conlleva algunos problemas que hay que tener en cuenta.

1 – Páginas no oficiales . Uno de los principales problemas que aparecen a la hora de buscar entradas para el evento o festival al que queremos asistir, tiene que ver con la propia posición de las páginas. Muchas de la páginas que aparecen en la primera posición del buscador no son las oficiales -las propias páginas así lo indican- sino meros intermediarios o plataformas de reventa. Ocurre que estas plataformas pueden cambiar las condiciones de venta, por ejemplo vender las entradas a precios superiores de las originales, sin que el usuario se de cuenta, ya que a veces no suele pararse a leer.

2- Sin reclamar. En estos casos puede ocurrir que, una vez hemos realizado la compra de las entradas y al imprimirlas, el usuario se da cuenta de que el precio que aparece en ellas es, en la mayoría de las ocasiones, inferior al que ha pagado. En estos casos el comprador no puede reclamar, ya que no son páginas oficiales y el precio de las entradas puede variar, significativamente, con respecto al precio "oficial", pues el mismo lo fija quien la vende.

3 – Suspensión. También puede ocurrir que el evento se suspenda. ¿Qué hacer? Tendríamos que acudir al organizador solicitando la devolución de la entrada, pero teniendo en cuenta que el importe que nos van a reembolsar será el que aparezca en la entrada, y no el que hayamos pagado por ella. Por otra parte no hay que olvidar que para algunos eventos (partidos de fútbol, por ejemplo), las entradas son nominativas y deben ir acompañadas por el DNI, por lo que de adquirir una entrada a otro nombre, podrían denegarnos el acceso al evento.

4 – Y al comprar una entrada. No olvides:

- A) Comprar siempre en páginas oficiales.
- B) Leer, antes de comprar, la letra pequeña y las condiciones de la web.
- C) Verificar, tal y como recoge la Ley, que en la entrada figuran el lugar, la hora y la fecha de celebración del evento, así como la identificación de la empresa.
- D) Desconfiar de precios, promociones u ofertas demasiado bajos.
- E) Certificar que la página en la que vamos a comprar las entradas sea segura y que garantice que los datos que vamos a introducir (datos personales, bancarios...) estén cifrados.
- F) Una vez realizada la compra, revisa bien las entradas y asegúrate de que todos los datos son correctos (evento, lugar de realización, fecha...) y nunca se debe compartir en redes una foto de las entradas que hayamos adquirido: podría ocurrir que la utilizaran para duplicar o crear una entrada falsa.

6-) Si viaja al extranjero no olvide que tiene a su disposición la tarjeta sanitaria europea que otorga a su titular el derecho a recibir las prestaciones sanitarias que sean necesarias, desde un punto de vista médico, en el país de destino, en igualdad de condiciones que los asegurados de dicho país. Su ámbito de aplicación incluye los 28 países integrantes de la Unión Europea, teniendo en cuenta la naturaleza de las prestaciones y la duración prevista de la estancia. La tarjeta sanitaria europea puede solicitarse en la [web de la Seguridad Social](#)

Igualmente

Es muy conveniente que si va a pasar unos días fuera de España, se registre en el consulado del país que va a visitar, muy especialmente en aquellos países que no pertenecen a la U.E. (si el país en cuestión no tuviera consulado español, puede hacerlo en cualquier embajada de un país de la U.E). Esta sencilla gestión puede ser fundamental si pierde o le roban su documentación (pasaporte, tarjeta sanitaria, permisos de conducir, tarjetas de crédito, teléfonos de contacto etc), tiene un accidente o necesita asistencia médica.

7-) Tarjeta prepago. Se trata de una alternativa a la tarjeta de crédito o crédito tradicional y es una opción muy recomendable a la hora de viajar, ya que esta tarjeta no está asociada a ningún crédito o cuenta corriente, y se recarga con la cantidad de dinero que necesitemos o decidamos tener en dicha tarjeta. Este sistema, que permite realizar pagos en establecimientos, sacar dinero en cajeros y realizar compras en internet, es una opción más segura ya que en caso de pérdida, robo, duplicado o «hackeo» de la tarjeta, únicamente perderemos el importe que contenía la misma.

No obstante, este producto podría conllevar gastos o comisiones por lo que antes de solicitarlo recomendamos informarse sobre las tarifas y condiciones de contratación de la misma.

Información adicional

Novedades relacionadas con los viajes combinados

La nueva regulación sobre los viajes combinados ha incluido novedades que refuerzan los derechos de los consumidores.

- En primer lugar, se considera viaje combinado la contratación, a través de páginas web o plataformas de reservas, de dos o más servicios de viaje (alojamiento, transporte, alquiler de vehículo y/o servicios turísticos), incluso con distintos prestadores, siempre que se tramiten a través de una única entidad
- No entrará en la categoría de viaje combinado cuando se contrate alojamiento, transporte o alquiler de vehículos más uno o varios servicios turísticos si estos no representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación y no se anuncian o constituyen una característica esencial de contrato.
- Se ha incluido entre los servicios de viaje, de forma expresa e independiente del transporte, el alquiler de vehículos.
- Se recoge la responsabilidad del empresario por los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado o de servicios de viaje que formen parte de servicios de viaje vinculados.
- En caso de resolución del contrato por parte del consumidor, la ley ya no establece una compensación determinada, sino que esta podrá venir impuesta en el contrato. Esta compensación deberá ser adecuada y justificable, basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes e ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje, salvo que se den circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las intermediaciones. En ausencia de una penalización tipo en el contrato, el importe de esta equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.
- -Se exige, tanto a los organizadores como a los minoristas (agencias de viaje), constituir una garantía que cubra los pagos realizados por los viajeros, que incluirá el coste estimado de las repatriaciones, en caso de insolvencia, y una garantía que responderá del cumplimiento de los servicios contratados y que podrá reclamar directamente el consumidor.
- En caso de reclamación, el viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida. -

8-) Precauciones en la vivienda.

Aunque lo normal es que no se esté mucho tiempo fuera de casa nunca está de más que tome algunas precauciones. Estas son algunas de las más básicas:

En primer lugar y como cuestión general recuerde que tanto si va a estar fuera de su domicilio por un tiempo corto o algo más largo, esto no supone abandonar la casa.

Y además:

A) No es conveniente cerrar el domicilio herméticamente. Mantenga alguna ventana semiabierta o alguna otra señal de habitabilidad. Las casas vacías son el mejor reclamo para el ladrón.

B) Mientras esté fuera cierre las llaves del agua y el gas y desconecte la corriente eléctrica (si opta por esta opción tendrá que vaciar el frigorífico) ya que si se produce durante su ausencia algún accidente inesperado el daño puede ser mucho menor. Sin embargo no es aconsejable desconectar el teléfono.

C) Si vive en un sitio aislado (casa, chalet unifamiliar, etc.) puede dejar un número de teléfono a la policía y dejar la alarma conectada. También puede dejar una copia de sus llaves a algún vecino de confianza que no salga de vacaciones, por si resulta necesario entrar en su domicilio.

E) Por último, asegúrese de que su seguro cubre robos, accidentes, rotura de cristales, puertas. etc. Si no es así contrate un seguro para cubrir estos riesgos durante el tiempo que vaya a estar fuera de su domicilio.

Por último: No olvide guardarse los tickets, facturas, recibos o contratos, si los hubiera. Igualmente guárdese la publicidad. Esta documentación (lo mejor es guardarla durante quince días) le resultará muy útil si decide presentar una reclamación.

Madrid, 28 de junio de 2019
Gabinete de prensa de CECUMadrid