

Información del Portal del Consumidor de la Dirección General de Comercio y Consumo sobre este tipo de viajes

---

La Comunidad recuerda que el consumidor puede recuperar las cantidades pagadas en viajes combinados en caso de vulneración de sus derechos

- El cliente tiene derecho a recibir el dinero aportado y una indemnización de entre el 5 % y el 25 % si la empresa cancela el viaje
- Se han presentado 83 reclamaciones hasta julio sobre viajes combinados, el 76 % motivadas por incumplimiento de contrato
- Se recomienda reclamar ante la pérdida de equipaje para poder cobrar la indemnización oportuna

**3 de agosto 2018.-** Los consumidores que contraten viajes organizados que sobrepasen las veinticuatro horas o incluyan una noche de estancia, así como paquetes vacacionales que combinan al menos dos servicios turísticos distintos (alojamiento, transporte, comidas o visitas guiadas), tienen derecho a cancelar su viaje en el caso de modificación significativa por parte del organizador y a que se les devuelvan las cantidades abonadas en un plazo de 14 días naturales.

Así lo recoge el Portal del Consumidor en la información [Viajes combinados: contratos con garantías](#), que también señala que si la compañía organizadora modifica el contrato de forma unilateral deberá comunicarlo al cliente, quien tendrá tres días de plazo para aceptarlo o poner fin al contrato sin penalización alguna.

En el caso de cancelación del viaje organizado por parte de la compañía, el consumidor tiene derecho a que se le reembolse todo el dinero aportado o a realizar otro viaje de igual calidad o superior. Si es de categoría inferior, la compañía deberá devolverle la diferencia.

Además del reembolso o viaje alternativo, el consumidor tiene derecho a recibir una indemnización que varía entre el 5 % del precio total si la cancelación se produce entre los dos meses y 15 días antes de la salida; el 10 % si es entre tres y diez días; y el 25 % si ocurre 48 horas antes.

En cuanto a la cancelación por parte del consumidor, si la anulación se produce por causas de fuerza mayor, como enfermedad o accidente, el cliente tiene

derecho a recuperar todas las cantidades pagadas sin estar obligado a indemnizar a la compañía. El cliente deberá abonar el importe total del viaje si no se presenta a la salida.

## **76 % DE RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO**

Hasta el mes de julio, la Dirección General de Comercio y Consumo ha recibido un total de 83 reclamaciones en materia de viajes combinados. El 76 % de estas reclamaciones han estado motivadas por incumplimiento de contrato. El año pasado se recibieron un total de 232 quejas relativas a viajes combinados, cuyo principal motivo fue también el incumplimiento del contrato al suponer el 60 % de las reclamaciones presentadas en esta materia.

Las agencias de viajes deben tener hojas de reclamaciones a disposición del consumidor que lo solicite. Puede rellenarla y presentar una copia ante la [Dirección General de Turismo](#) (c/ Alcalá, 26). Además, en el supuesto de que con su reclamación pretenda obtener una solución que repare el perjuicio causado, puede presentar su reclamación ante la Dirección General de Comercio y Consumo (c/ Ramírez de Prado, 5 bis) o a través de internet en el [Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid](#).

## **DISFRUTAR DE LAS VACACIONES CON GARANTÍAS**

La Dirección General de Comercio y Consumo añade una serie de consejos para disfrutar de las vacaciones con garantías en los que incluye recomendaciones sobre viajes o compras, entre otras.

En el primer caso, aconseja saber que la compañía aérea es la responsable del equipaje y por tanto de la pérdida, destrucción o daños ocasionados, por lo que recomienda reclamar el daño o la pérdida rellenando el parte de irregularidad de equipaje en el mostrador de la compañía. Asimismo, puede presentar una reclamación a la compañía aérea solicitando una indemnización.

En el caso de las compras en verano, se recomienda exigir tique o factura de los productos adquiridos, que deben estar debidamente etiquetados y con instrucciones de uso y mantenimiento en castellano. Asimismo, se recuerda que la publicidad es vinculante, que el cliente puede devolver las compras online hasta 14 días después de la adquisición y que los establecimientos no están obligados a devolver los productos salvo que estén defectuosos o la venta se realice a distancia.