

El Portal del Consumidor ofrece recomendaciones para proteger los derechos de los consumidores en las vacaciones de Semana Santa

La Comunidad recomienda solicitar información clara en los viajes contratados para vacaciones

- La documentación debe reflejar el precio total del viaje incluidos servicios extras, impuestos, tasas y descuentos
- Si se cancela el transporte, hay derecho a anulación, reembolso y viaje al destino final sin costes adicionales
- Las reclamaciones en contratos de alojamientos turísticos a través de agencias de viajes deben presentarse a la empresa contratista y no en el alojamiento

29 de marzo de 2018.- La Comunidad de Madrid, a través del Portal del Consumidor, ha puesto a disposición de los ciudadanos una serie de recomendaciones para proteger sus derechos como consumidores en los servicios de transporte que contrate en sus viajes, tanto en avión, tren y barco, como en autobús, para estancias vacacionales como las de Semana Santa, con el objetivo de poder viajar tranquilo y sin sobresaltos.

Bajo el título [Transporte en vacaciones: viajar con garantías](#) los consumidores pueden encontrar tanto recomendaciones generales como específicas en diversos tipos de desplazamientos.

En el primer caso, el Portal destaca que el consumidor tiene derecho a recibir una información completa y clara sobre el precio final del viaje en cualquier modalidad que se efectúe, en la que debe incluirse los recargos por servicios extras, impuestos, tasas o descuentos.

Ante retrasos o cancelaciones en transportes, ya sean vuelos, viajes en tren, autobús o barco, los consumidores tienen derecho a recibir información adecuada durante la espera. Si existe demora en exceso o hay una cancelación del viaje, puede anularlo y solicitar el reembolso del billete, pedir el transporte a su destino final en condiciones similares y sin coste adicional. Asimismo, el cliente tendrá derecho a recibir comida, bebida, alojamiento y comunicaciones en función del tiempo de espera ante el retraso.

Si el retraso se produce en viajes en barco, el consumidor tiene derecho a una indemnización de entre el 25 % y el 50 % del precio del billete en caso de retraso superior a una hora.

En caso de aplazamientos en tren y autobús, tiene derecho a una compensación equivalente de entre el 25% y el 50% del billete si ha decidido aceptar transporte alternativo. Además, el transportista está obligado a facilitar al consumidor otro vehículo que le lleve a su destino si el autobús se avería en viajes de larga duración (más de 250 km).

COMPENSACIONES EN VIAJES EN AVIÓN

Como en el resto de transportes, si el viaje que ha contratado el consumidor es en avión, tendrá derecho a compensaciones, a menos que la compañía haya informado de la cancelación con al menos dos semanas de antelación.

Al igual que los retrasos, el overbooking está penalizado, en este caso dependiendo de la distancia del vuelo y la duración del retraso, y que va desde 250 euros en vuelos de hasta 1.500 kilómetros en países intracomunitarios, hasta los 600 euros para vuelos de más de 3.500 kilómetros en países no comunitarios. Si el retraso es de cinco horas o más y el pasajero decide no viajar, tendrá derecho al reembolso en siete días del coste íntegro al precio del billete que compró.

En cuanto a los viajes en coche, el consumidor puede exigir que una grúa le lleve el vehículo al taller que prefiera si tiene necesidad de ello y tiene derecho a recibir un presupuesto previo si se va a hacer cargo del corte o una orden de servicio si lo va a pagar el seguro.

ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS CON GARANTÍAS

El Portal del Consumidor también tiene a disposición el link [Alojamientos turísticos: escapadas con garantías](#) en el que se ofrecen recomendaciones generales así como específicas para el contrato en hoteles, casas rurales, apartamentos turísticos, viviendas de uso turístico y campings.

En primer lugar, el consumidor debe conocer que si se contrata a través de una agencia de viajes, las reclamaciones deben hacerse a esa empresa y no al alojamiento elegido. Si se contrata a través de internet, es recomendable leer las condiciones de contratación ya que sólo podrá cancelar la reserva si la página web así lo contempla.

Asimismo, los establecimientos deben ofrecer una información clara sobre los precios y las características del alojamiento, en donde la publicidad que se hace sobre ellos es vinculante.

En el caso de los hoteles y las casas rurales, deben ofrecer como norma general dormitorios con una superficie mínima de 1,20 metros cuadrados con ventanas o balcones que permitan una ventilación directa al exterior, dotados de elementos que puedan impedir la entrada de luz y que dispongan de teléfono de uso general.

Si se contratan apartamentos de uso turístico, se recuerda que deben estar compuestos como mínimo de un salón comedor/habitación, una cocina y un baño. Asimismo, las viviendas de uso turístico deben disponer de un teléfono de atención permanente para poder consultar cualquier duda durante la estancia.

Además, el Portal del Consumidor destaca que los campings deben garantizar una serie de servicios como teléfono en cabinas individuales y cajas fuertes también individuales, así como vallado del perímetro, lavabos, duchas y tratamiento de aguas residuales que garanticen el saneamiento del camping. Los precios en estos establecimientos se desglosan por conceptos, teniéndose que pagar una tarifa por persona, otra por tienda de campaña y otra por vehículo.

RECLAMACIONES

Si el consumidor no está conforme con alguno de los servicios contratados, puede presentar una reclamación solicitando la hoja de reclamaciones en la página web y presentándola en cualquier formato en la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid (C/ Gran Vía, 43) o a través de Internet en la [sede electrónica](#) de la Comunidad de Madrid.