

Consejos de la Dirección General de Comercio y Consumo ante las vacaciones de Semana Santa

La Comunidad aconseja borrar las *cookies* tras buscar información sobre viajes en Internet

- La información almacenada en los navegadores puede encarecer posteriormente los precios de la venta *online*
- Conviene consultar previamente los derechos ante los casos de *overbooking*, retrasos o cancelaciones de viajes

16 de abril de 2019.- La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, recomienda eliminar el historial de búsqueda y las *cookies* cada vez que se consulte información sobre viajes en Internet. Y es que, estos datos, que quedan almacenados en el navegador para facilitar búsquedas posteriores, también permiten guardar las preferencias del usuario, lo que puede acabar repercutiendo en el precio final que la web ofrece, encareciendo así la reserva final *online* de nuestras vacaciones de Semana Santa.

Se trata de uno de los consejos a tener en cuenta de cara a reservar algún viaje durante estos días, pero no el único. Así, la Comunidad también recomienda no dejarse llevar por los mensajes y avisos que saltan a la pantalla del tipo 'último disponible' o 'le quedan X minutos para finalizar su reserva', encaminados a que cerremos la compra cuanto antes sin detenernos en las condiciones de la reserva. Por ello, es muy recomendable no confirmarla sin haber leído antes cada uno de los pasos que hay que aceptar.

La Dirección General de Comercio y Consumo también recuerda a los madrileños que tienen derecho a conocer el precio final del viaje que están comprando. Es decir, incluyendo todos los impuestos, tasas o recargos extra.

Además, y en lo referente a vuelos, conviene conocer de antemano la normativa referida a denegación de embarque (el conocido *overbooking*) y las compensaciones a las que se tiene derecho, al igual que en los casos de cancelaciones de vuelos y retrasos. Tanto estas como las compensaciones previstas para pasajeros de barcos, trenes o autobús pueden consultarse en el [Portal del Consumidor](#) de la Comunidad de Madrid.

También hay que tener muy en cuenta que tenemos derecho a reclamar en el caso de pérdidas de equipaje o deterioro del mismo. Eso sí, es muy importante no abandonar el aeropuerto sin haber reclamado antes el daño o la pérdida de una maleta. Si se tiene algún problema al respecto hay que acudir al mostrador de la compañía con la que se ha realizado el viaje. En estos casos, tampoco hay

que tirar los tiques de los artículos de aseo o prendas que hayamos tenido que comprar por la pérdida de nuestra maleta en un lugar distinto al lugar de residencia.

PRECIOS Y CARACTERÍSTICAS DEL ALOJAMIENTO

Todos los establecimientos deben ofrecer una información clara sobre los precios y las características del alojamiento. La publicidad es vinculante, por lo que la empresa debe cumplir con lo especificado. Los establecimientos turísticos deben exhibir su categoría en la entrada principal del alojamiento: los hoteles con estrellas, los apartamentos con una llave y los campings con un triángulo.

Además, y entre otros requisitos, todos los alojamientos de uso turístico deben disponer de agua potable, energía eléctrica, calefacción y en su caso refrigeración. Tanto las estancias como los baños de estos establecimientos han de estar limpios, en buenas condiciones de conservación, higiene y comodidad y disponer de agua caliente. Estos alojamientos están obligados a entregar al cliente una factura, en la que se desglosen por días los servicios prestados, el número de la habitación y el de personas hospedadas y la fecha de entrada y salida.

En el caso de no estar conforme con alguno de los servicios contratados, la Comunidad recuerda que se puede presentar una reclamación solicitando la hoja de reclamaciones -que debe ser facilitada por la empresa- y presentándola en cualquier formato en la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid para alojamientos, agencias de viaje o viajes combinados, o ante la Dirección General de Comercio y Consumo para el resto de servicios, donde se le informará del organismo competente para el viaje en cuestión o se realizarán las actuaciones oportunas.