

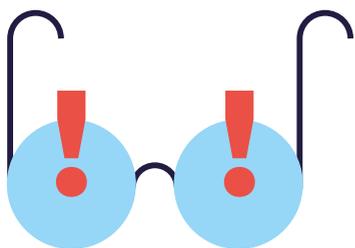


Si viajas,
**conoce tus
derechos**



Si viajas, conoce tus derechos

Cuando contratamos servicios para nuestras vacaciones pueden surgir problemas y nuestros derechos como personas consumidoras pueden verse vulnerados. Existe una amplia regulación que concede al consumidor/a una protección de sus derechos. Es importante conocer estos antes de contratar cualquier servicio.



En esta guía se señalan las cuestiones básicas a tener en cuenta antes de iniciar un viaje.

Antes de emprenderlo, debe Vd. asesorarse sobre sus derechos como viajero/a y tomar ciertas precauciones que evitarán problemas y le permitirán disfrutar de sus vacaciones sin contratiempos.

Son derechos básicos de las personas consumidoras, en relación con cualquier medio de transporte y con los viajes que realice, con independencia del sistema de contratación:

- Derecho a la no discriminación en el acceso al transporte o a los establecimientos.
- Derecho a la información clara y suficiente sobre todas las cuestiones que afecten al contrato (precio del billete, duración y condiciones del transporte, cancelaciones, demoras, etc.).
- Derecho al cumplimiento del contrato en todos sus términos.
- Derecho a que la empresa o profesional cumpla las medidas previstas en la normativa.
- Las personas con movilidad reducida tienen derecho a ver atendidas sus necesidades por parte del empresario/a o profesional.
- Derecho a que se le facilite la hoja de reclamaciones o los medios de reclamación previstos por la normativa para poder reclamar.



Passport



Viajar al extranjero

Si el viaje previsto es a un país extranjero, especialmente fuera de la Unión Europea, debe recordar que la información previa es la mejor manera de viajar seguro:

- Sobre el país de destino.
- Sobre la documentación necesaria para entrar al país o realizar determinadas actividades.

Hay recomendaciones útiles para su viaje:

- Facilitar a algún familiar o persona amiga los datos del viaje a realizar, especialmente fechas y lugares a visitar.
- Inscribirse en el Registro de Viajeros del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.
- Disponer de tarjeta sanitaria europea o de un seguro médico específico para el viaje.
- Respetar la legislación y costumbres del país de destino.

Viajes combinados



Son aquellos en que contratamos varios servicios para realizar el viaje (por ejemplo, transporte y alojamiento) a un precio global y que implique una noche de estancia, al menos. Se anuncian como viaje combinado o paquete turístico y se contratan en un único punto de venta.

Información a la persona consumidora en los viajes combinados

La empresa deberá proporcionar información clara y suficiente sobre las características esenciales del viaje contratado.

Esta información precontractual será vinculante y exigible por la persona consumidora.

El contrato del viaje combinado

Tanto la empresa mayorista como el minorista son responsables, de forma solidaria, frente a la persona consumidora, del cumplimiento de los servicios contratados, con independencia de si la prestación del servicio se realiza directamente por la empresa o por un tercero.

Cuando la contratación es presencial siempre deberá formalizarse en soporte duradero o por escrito, y contendrá información sobre todas las características del viaje.

En los contratos celebrados a distancia, podrá ejercer su derecho de desistimiento, en el plazo de 14 días, sin necesidad de justificación.

El precio del contrato sólo podrá ser revisado si constara expresamente en el mismo esta posibilidad. Si el aumento de precio supera el 8% del importe total, la persona consumidora podrá resolver el contrato sin penalización, en los términos que se hayan acordado.

Si el/la organizador/a del viaje se ve obligado a modificar algún elemento esencial del contrato, la persona consumidora podrá optar entre resolver el contrato sin penalización, con devolución de las cantidades abonadas, o aceptar la modificación y su repercusión en el precio.

Si el viaje se cancela en su totalidad puede también optar entre la resolución del contrato o aceptar otro viaje de calidad equivalente o superior, si la empresa le da esta última opción.

Si la cancelación se produce a instancia la persona consumidora, la agencia podrá exigir que pague una penalización adecuada y justificable.

Para evitarse los problemas que puedan surgir respecto a la cancelación del viaje contratado, el consumidor/a puede suscribir un seguro de cancelación que cubra los gastos en que pudiera incurrir.



Servicios de viaje vinculados

Cuando la persona consumidora contrata independientemente los servicios, estamos contratando servicios de viaje vinculados, aunque hayamos tenido la ayuda de la misma agencia minorista para el diseño y contratación de este viaje.

En este caso, la empresa deberá informar que no se está contratando un viaje combinado y el impacto que ello tiene sobre los derechos del consumidor/a.

Cuando los servicios se han contratado separados, la persona consumidora tiene derecho a:

- La protección frente a la insolvencia, lo que supone que las empresas prestadoras de los servicios deberán constituir una garantía que cubra el reembolso de los pagos y la repatriación del viajero si se produce una situación de insolvencia.
- Recibir información precontractual clara y comprensible sobre los derechos básicos que le asisten.





Viajar en avión

Si Vd. opta por comprar el billete de avión directamente tiene unos derechos que se aplican en toda la UE y que pueden variar en función de si el vuelo es dentro de su territorio o fuera de sus fronteras y si la compañía aérea es de la UE o extrafronteriza.

Cancelación de vuelo

La compañía aérea deberá informar a los/las pasajeros/as sobre sus derechos en caso de cancelación del vuelo, en el mostrador de facturación del aeropuerto, en los quioscos de facturación y en internet.

En caso de cancelación, la persona consumidora tiene derecho a elegir entre las siguientes opciones:

- Reembolso del billete. Si hay un vuelo de conexión, le tienen que facilitar un vuelo de vuelta al aeropuerto de salida lo antes posible.
- Transporte alternativo hasta el destino final, lo antes posible.
- Transporte alternativo en fecha posterior, decidida por la persona consumidora, en condiciones comparables a las iniciales.

En caso de optar por el transporte alternativo, la compañía aérea deberá prestarle servicios de asistencia mientras espera la salida de su avión (bebida y comida). Si el viaje está previsto para el día siguiente, deben prestarle servicio de alojamiento, transporte entre el alojamiento y el hotel y un medio para contactar (dos llamadas telefónicas, mensajes por fax o télex o correo electrónico).

Excepcionalmente, la compañía aérea podrá limitar o denegar la asistencia si ello pudiera provocar más retrasos a los/as pasajeros/as en situación de espera.

Se podrá solicitar una indemnización por la cancelación del vuelo, salvo que concurren circunstancias de fuerza mayor.



Retraso de vuelo

En caso de retraso en la hora de salida, la compañía aérea deberá informar a los/as pasajeros/as sobre sus derechos en el mostrador de facturación del aeropuerto, en los quioscos de facturación y en internet:

- La asistencia hasta la salida del avión (comida y bebida y dos llamadas telefónicas, acceso al correo electrónico o fax) en función de la duración del retraso y de la longitud del trayecto.
- Alojamiento y transporte entre el hotel y el aeropuerto, en caso de que el retraso en la salida hasta el día siguiente.

La asistencia será gratuita y variará en función de la duración del retraso y de la longitud del trayecto.

Excepcionalmente, la compañía aérea podrá limitar o denegar la asistencia si ello pudiera provocar más retrasos a los/as pasajeros/as en situación de espera.

Si se produce un gran retraso (mayor a 5 horas respecto de la hora prevista de despegue), la compañía aérea tiene que ofrecer el reembolso del importe del billete.

El derecho a indemnización existe salvo que el retraso se haya producido por circunstancias extraordinarias (huelga, problemas meteorológicos, etc.).

Denegación de embarque

Cuando la compañía aérea no le permite acceder al avión habiéndose presentado a la facturación con el tiempo suficiente, con reserva del vuelo y los documentos válidos para viajar, se considera que hay denegación de embarque.

Es frecuente que las compañías vendan más billetes que asientos haya disponibles en el avión para asegurarse de que la aeronave viaje con el pasaje completo. Cuando acuden a embarcar todos los/las pasajeros/as a los que se les ha vendido billete y no hay asientos para todos, se utiliza la palabra “**overbooking**”.

Si la denegación de embarque no está justificada, la persona consumidora tiene derecho a:

- Una indemnización, que se puede ver reducida si la compañía aérea ofrece un transporte alternativo que permita llegar a destino con una demora de entre 2 y 4 horas, según la distancia.
- Elegir entre el reembolso del billete, un transporte alternativo hasta el destino final lo antes posible o un transporte alternativo en fecha posterior. La elección de una de las alternativas hace que posteriormente no se puedan solicitar las otras.
- Una asistencia durante la espera (comida, bebida, alojamiento, según el caso, transporte entre el alojamiento y el aeropuerto, conexión exterior a través del teléfono, fax o correo electrónico).

El equipaje

El billete de avión da derecho a transportar equipaje. La compañía deberá informar de las condiciones y del coste adicional que pudiera suponer, en su caso. Puede ser equipaje de mano (el que se lleva en cabina) y/o equipaje facturado (el que se deposita en la bodega del avión).

Las compañías fijan las dimensiones, peso y número de bultos que se autorizan. Infórmese en su compañía aérea.

La compañía es responsable de que el equipaje facturado llegue en condiciones y al tiempo que el/la pasajero/a al aeropuerto de destino.

Cuando se produce una incidencia con el equipaje es necesario cumplimentar el **Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR**, en sus siglas en inglés) antes de abandonar el aeropuerto. Debe solicitarlo en el mostrador de su compañía aérea o a la compañía de manipulación de equipajes o "handling" (la que se encarga del transporte y asistencia al pasajero dentro del aeropuerto).

Si se comprueba que falta algún objeto del interior del equipaje es necesario presentar una denuncia ante la Policía Nacional, lo antes posible.

La normativa comunitaria fija unos límites indemnizatorios en caso de pérdida o deterioro del equipaje.

Cambio de clase

En algunas ocasiones, la compañía aérea se ve obligada a colocar al pasajero/a en una clase superior. Si no ha sido a petición del cliente, la compañía no podrá cobrar un recargo.

Si el cambio es a una categoría inferior, el/la pasajero/a tiene derecho al reembolso de un porcentaje del precio del billete, según la distancia del vuelo. El reembolso deberá hacerse en el plazo máximo de 7 días.





Viajar en tren

Si Vd. opta por viajar en tren debe informarse, con carácter previo a la adquisición de los billetes, de las condiciones del viaje (horario, limitaciones de equipaje, tarifas, etc.) así como sobre los servicios disponibles a bordo (facilidades para personas con discapacidad, cafetería/restaurante a bordo, etc).

Existen normas de la UE que se aplican a los viajes en tren dentro su territorio, pero que sobrepasen el espacio nacional. En los trayectos de tren dentro de cada país es posible que no se aplique esta normativa. Infórmese antes de viajar.

Supresión del tren o retraso

Aunque no de forma tan frecuente como en los viajes en avión, es posible que su tren sea cancelado por diferentes circunstancias y que se demore su salida.

Si la cancelación o retraso le hace llegar a destino con más de 60 minutos de retraso tiene derecho a:

- Anular el viaje y solicitar el reembolso del billete, total o parcialmente si es de ida y vuelta y esta no se va a efectuar.
- Recibir un billete de vuelta al punto de partida inicial o el transporte al destino final en otra fecha, en condiciones similares a las contratadas.

- Asistencia (comida y bebida) durante la espera, si es superior a 1 hora.
- Alojamiento, si la espera se prolonga hasta el día siguiente. Además, la persona consumidora podrá solicitar una compensación si el tren llega entre 1 y 2 horas después de la prevista (25% del importe del billete). Si llega con más de 2 horas de retraso tendrá derecho a la devolución del 50%.

No concurre el derecho a compensación si se le informó antes de la adquisición del billete de tren o se ha optado por el reembolso del precio del billete.



Equipaje: pérdida, deterioro o retraso

En los viajes en tren lo más frecuente es que el/la viajero/a lleve consigo el equipaje. Los vagones disponen, además, de compartimentos sobre los asientos o cerca de las plataformas de acceso para situar los bultos.

En caso de que sean muy voluminosos o de que se trate de animales que puedan causar molestias al resto de los/as pasajeros/as, se deberá facturar con las condiciones que fije el operador ferroviario y se transportaran en el vagón de equipajes bajo la custodia de la empresa ferroviaria.

En caso de pérdida o deterioro del equipaje facturado, la persona consumidora podrá solicitar una indemnización.

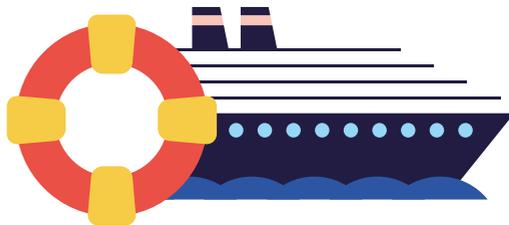


Viajar en barco

El transporte marítimo puede ser líneas comerciales regulares (p. ej. los transbordadores o ferries, en su término en inglés, que llevan a la islas) o de tipo crucero (ver también el apartado de viajes combinados).

La normativa europea reconoce a los/as pasajeros/as de buques que tengan salida o llegada a un puerto europeo, los mismos derechos que a los que se desplazan en tren o avión en caso de retraso o cancelación.





Cancelación o retraso

Si la compañía marítima cancela el viaje o se retrasa más de 90 minutos respecto de la hora programada, la persona consumidora podrá optar entre:

- Solicitar el reembolso del importe íntegro del billete.
- Ser transportado/a a destino, sin coste adicional, en condiciones similares y de la forma más rápida.

Tendrá derecho a la asistencia (comida y bebida, pudiendo la naviera limitar a 80 euros el importe máximo) y alojamiento y transporte entre este y el barco, en caso de demora del viaje hasta el día siguiente.

Asimismo, podrá solicitar una indemnización que variará entre el 25% y el 50% del valor del billete, en función del retraso o de la distancia a recorrer.

Equipaje: pérdida, deterioro o retraso

La persona consumidora tendrá derecho a una compensación por parte de la empresa transportista si su equipaje sufre daños o se pierde durante la navegación.

Viajar en autocar

En el transporte por carretera se distinguen dos modalidades:

- El servicio regular, que se presta en un horario y por un itinerario que se repite con determinada frecuencia (cada día, cada semana, etc.)
- El servicio discrecional que es aquel que se presta a demanda de la clientela que alquila el vehículo. Este servicio se registrá por el acuerdo entre las partes.

Cuando se adquiere un billete (el título de transporte) estamos contratando con la empresa el servicio de transporte, por lo que es importante conocer nuestros derechos y obligaciones como personas consumidoras antes de la contratación. La empresa transportista debe informar de los derechos a través de internet y antes de la salida del vehículo.

Todo vehículo de transporte público debe tener en vigor un seguro obligatorio que cubra los posibles daños materiales o personales.



El billete

Es el título de transporte, el documento que permite realizar el viaje y en el que deben constar los datos esenciales (nombre de la empresa, origen/destino del viaje, fecha del viaje y de la adquisición, precio). Es responsabilidad de la persona consumidora comprobar que los datos que figuran son los correctos.

Es posible que los billetes sean sustituidos por tarjetas de abono o la modalidad de billetes conjuntos, que permiten el viaje en diferentes medios de transporte, usualmente, ferrocarril o autobús.

Es importante conservar a lo largo de todo el trayecto el billete, es el justificante del contrato de transporte. Y si se carece de él, la empresa transportista podrá cobrar un recargo o penalización.

De los cambios de tarifas o de las condiciones de utilización se deberá informar a las personas consumidoras en los propios vehículos y se dará un período de tiempo para el canje de los billetes que dejen de tener validez.

Cambios o cancelación del servicio

Toda modificación del servicio debe darse a conocer a los/las usuarios/as con, al menos, 8 días de antelación.

En caso de que se cancele el recorrido, se retase la salida o se deniegue el acceso al vehículo por exceso de reservas (overbooking), la persona consumidora tendrá derecho a:

- Solicitar el reembolso del coste del billete y viaje de vuelta al primer punto de partida, a la mayor brevedad, si fuera el caso.
- Ser trasladado al destino final en condiciones similares a las contratadas.

Si no se le han ofrecido estas posibilidades, tendrá derecho además a una indemnización.

Cuando la cancelación se refiere a trayectos con duración superior a 3 horas o la salida se retrasa más de 90 minutos, la empresa transportista tiene que ofrecer al viajero/a, además, manutención y alojamiento, en su caso, aunque no habrá derecho a asistencia si hay causa justificada o en el caso de billetes abiertos.

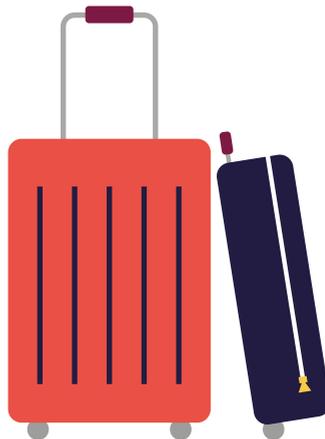
En caso de avería del vehículo durante el transporte, se deberá facilitar a los/las pasajeros/as la continuación del trayecto.

Equipaje: pérdida, deterioro o retraso

Igual que en otros medios de transporte, el billete da derecho a viajar con equipaje, ya sea en cabina o en el maletero.

La vigilancia de los bultos de cabina corresponde al pasajero/a, quien deberá evitar que los mismos sean una molestia o peligro para el resto del pasaje.

Respecto de los que se depositen en la bodega o maletero, el responsable de su pérdida o deterioro será la empresa transportista y el/la pasajero/a deberá ser indemnizado, variando la cuantía si el motivo de la pérdida o deterioro fue por accidente de tráfico o por otro motivo.



Alojamientos turísticos

Se refiere al servicio de hospedaje a cambio de un precio, de forma profesional y habitual. Existen diferentes modalidades de alojamientos turísticos:

- Apartamentos turísticos
- Hotel y pensión
- Hostería (hostel)
- Vivienda de uso turístico
- Campamento de turismo

Cada tipo de establecimiento de los señalados tiene características propias definidas en la norma que, en cada caso, resulte de aplicación pero la persona consumidora puede exigir en todos ellos unos derechos mínimos.

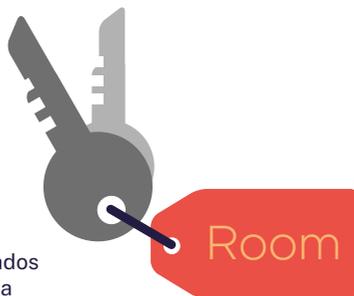
La normativa de los alojamientos turísticos varía en cada comunidad autónoma y entre España y otros países. Es conveniente informarse, en cada caso, de los derechos que nos asisten como personas consumidoras.

Todos los establecimientos deben facilitar y tener a disposición de las personas consumidoras una información suficiente sobre las características del alojamiento y los precios.

Si la contratación del alojamiento se realiza a través de una página web, es importante conocer quién es el responsable de esa página, por si la información no corresponde con la realidad o sobre las condiciones de contratación o cancelación.

En el caso de contratación en línea, no habrá derecho de desistimiento si hay una fecha determinada de alojamiento, salvo que en la propia web se reconozca este derecho.

Es importante conservar la información facilitada por el alojamiento, por la página web a través de la que se contrata, y la factura, por si surge algún problema.



Hoteles, pensiones, hostales y casas de huéspedes

Son diferentes formas de alojamiento. La norma señala las características y servicios que deben estar disponibles en cada caso.

En todo caso, deben mantener las condiciones de habitabilidad e higiénico-sanitarias que permitan la pernoctación.

Se puede contratar sólo el alojamiento o también la manutención, según el caso.

Ante cualquier problema que surja, pida la hoja de reclamaciones. Todos los alojamientos turísticos deben de disponer de ella.

Apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico

En la Comunidad de Madrid los apartamentos turísticos ocupan la totalidad del edificio o una parte independiente del mismo, con acceso y escaleras de uso exclusivo. En el edificio debe existir una recepción o conserjería.

Las viviendas de uso turístico (que deben estar inscritas en el Registro de Empresas Turísticas y posean el Certificado de Idoneidad para la Vivienda de Uso Turístico – CIVIUT) han de disponer de las mismas características en las habitaciones que un apartamento turístico, mobiliario y equipamiento, así como tener un teléfono de atención permanente para las personas usuarias.

Consulte las normas de estos alojamientos en otras comunidades autónomas o países que vaya a visitar.

Hosterías (hostels)

Estos establecimientos están definidos y regulados en la Comunidad de Madrid como aquellos que permiten el alojamiento turístico en habitaciones de capacidad múltiple, con camas en literas de dos alturas, aunque pueden disponer también de habitaciones dobles o individuales.

Las hosterías comprenderán la totalidad del edificio o una parte independizada de acceso directo y exclusivo desde la vía pública, y deberán identificarse con una placa distintiva, visible desde el exterior.

El establecimiento estará en disposición de prestar el servicio de desayuno, garantizará la limpieza de las zonas comunes y facilitará información turística y cultural de la Comunidad de Madrid.



Establecimientos de hostelería y restauración

Como en el caso de los alojamientos turísticos, en el caso de la hostelería y restauración la normativa varía entre las comunidades autónomas y fuera de España.

Este tipo de establecimientos son aquellos en que la persona consumidora puede comer y/o beber, dentro del propio local o en su terraza, a cambio del pago de un importe.

Como normas generales, estos locales debe tener visible la lista de precios que se aplican y los recargos, en caso de que los haya, para la terraza o la atención en mesa. El precio indicado será total, es decir, incluirá los impuestos y demás cargas que se le puedan imputar.

Son locales abiertos al público lo que significa que no podrá prohibirse la entrada a nadie, salvo a quien esté incumpliendo las normas generales de convivencia.

Todos los locales deberán mantener las condiciones higiénico-sanitarias que sean exigibles en cada caso por la normativa de aplicación, y las instalaciones deberán estar en uso y funcionamiento adecuado para el desarrollo normal de la actividad.

Deben estar en posesión de las autorizaciones administrativas que sean preceptivas.

En los locales de hostelería y restauración, las personas consumidoras tienen derecho a:

- Recibir una factura en la que figuren los conceptos cobrados por la consumición solicitada.
- Recibir un trato adecuado por parte de todo el personal.
- Disponer de hojas de reclamaciones si surge un problema con el establecimiento.





¿Cómo reclamar o denunciar?

Si surge un problema en su viaje puede reclamar. La reclamación o denuncia de consumo se puede presentar:

- En cualquier Registro del Ayuntamiento de Madrid o de otras administraciones públicas.
- Presencialmente en cualquiera de las 22 oficinas de la OMIC del Ayuntamiento de Madrid.
- Telemáticamente a través de la web municipal www.madrid.es.
- Por correo postal.
- Por correo electrónico (omiccentral@madrid.es)



¿Qué hace la OMIC con mi reclamación o denuncia?

Recibido el escrito de la persona consumidora en la OMIC, se analizará su contenido y la documentación aportada y se decidirá el trámite más oportuno para cada caso.

Si la reclamación o denuncia se formula contra empresas, comerciantes o profesionales con domicilio fuera del Ayuntamiento de Madrid o se refiere a sectores que tengan una normativa sectorial especial, la OMIC se encargará de dar traslado de su escrito a la administración competente para conocer y resolver el caso.

Cuando el Ayuntamiento de Madrid sea competente para tramitar la reclamación o denuncia podrá actuar de las siguientes formas:

- En el caso de las **denuncias**, se dará traslado de la misma a los servicios de inspección de consumo municipales para que investiguen los hechos denunciados y, en caso de que se pruebe que se ha incumplido la normativa de protección de las personas consumidoras, se podrá sancionar a la empresa infractora.
- Si se trata de una **reclamación**, iniciará una mediación. Es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos, al que las partes se someten voluntariamente.

Recuerde:

Como persona consumidora tiene unos derechos y unas obligaciones, infórmese antes de contratar un servicio.

El Ayuntamiento de Madrid pone a su disposición la Oficina Municipal de Información al Consumidor en:

- OMIC Central (C/ Príncipe de Vergara, 140, 28002 Madrid).
- OMIC de Distrito, en los 21 distritos de la Ciudad de Madrid (consulte en internet o a través del 010, 915 298 210 si llama desde fuera de Madrid).

En caso de conflicto, solicite una hoja de reclamaciones en el establecimiento. Es obligatorio que se la faciliten. No obstante, dispone de otras vías para poder formalizar su reclamación, consúltelas en la página web municipal www.madrid.es/consumo

Realice un consumo responsable, informado y sostenible.

Para una información más completa:
www.madrid.es/consumo



Conozca nuestros compromisos en la Carta de Servicios de la OMIC: www.madrid.es/omic

