



La contratación electrónica de títulos de transporte



Diseño y maquetación: DCI Punto y Coma
Imprime: Roelma S.L.L.

El acceso a internet para la reserva y compra de billetes de avión, tren, autobús o barco se ha generalizado de forma notable debido a la comodidad y rapidez de la contratación *online*. De esta forma ya no hay que desplazarse a la agencia de viajes sino que el usuario elige el billete que más se adapta a sus necesidades y lo reserva o directamente lo compra.

La oferta de billetes a precios muy rebajados así como la facilidad para contratar mediante la introducción de los datos del viaje y los datos personales de los pasajeros han permitido que internet sea el medio más frecuente para comprar los billetes para una mayoría de consumidores. El informe sobre el comercio electrónico en España a través de entidades de medios de pago¹, refleja que las actividades con mayor peso en las cifras de ingresos fueron el transporte aéreo (9,9%) y las agencias de viaje y operadores turísticos (9,5%), así como el transporte terrestre de viajeros con un 6%.

No obstante, se trata de un proceso tan rápido que no deja mucho tiempo para reflexionar, por lo que es necesario que el cliente esté bien informado antes de adquirir los billetes y pueda realizar su compra tras conocer los aspectos clave de la misma, así como que sepa resolver las incidencias que puedan surgir en el proceso de contratación.

El objetivo de esta Guía es facilitar herramientas a los usuarios aumentando su grado de conocimiento sobre los aspectos básicos del contrato celebrado por medios electrónicos y su seguridad a la hora de contratar, de forma que el consumidor tenga un criterio claro a la hora de reservar y comprar sus billetes de transporte por internet.

¹ Informe sobre el comercio electrónico en España a través de entidades de medios de pago. (I trimestre 2009). Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones



Cuestiones de interés relativas a la empresa que presta el servicio por internet



1. *¿Cómo puedo saber cuál es la empresa es la que ofrece los servicios en internet?*

Generalmente esta información aparece en la página de inicio o de presentación de la empresa o en el apartado "Quiénes somos". En todo caso la página web debe contener esta información, de forma que cualquier usuario pueda localizarla fácilmente.

La empresa que ofrezca sus servicios por internet debe facilitar para que pueda ser identificada y localizada de una forma fácil, permanente, directa y sin coste, información sobre los siguientes aspectos:

- El nombre o denominación social,
- El domicilio y la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España.
- La dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita contactar directamente con esa empresa.
- El número de identificación fiscal
- Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil
- Los códigos de conducta a los que, en su caso, esté adherida y la manera de consultarlos electrónicamente.

Desconfíe de cualquier página web que no contenga esta información mínima.



2. ¿Qué información ha de facilitarme la empresa a la hora de sacar el billete?

La empresa ha de publicar en su página web información sobre los pasos a seguir para contratar el servicio, de forma que al usuario le resulte sencillo efectuar la reserva y en su caso la compra de los billetes. Además de especificar los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato, la empresa deberá informar de si la contratación va a quedar registrada y si el contrato va a ser accesible por el usuario.

Dado que lo más frecuente es solicitar datos al cliente para la reserva de los billetes a su nombre, suele ser necesario rellenar una serie de campos con los datos personales de los pasajeros, además de los de la fecha y origen y destino del viaje. Para evitar la posibilidad de errores en la recogida de información del cliente a través de la página web y con el fin de impedir que se produzcan errores de tipo técnico que lleven a confusión al consumidor respecto de si finalmente se ha celebrado el contrato, la empresa ha de establecer mecanismos que detecten errores al introducir los datos, como por ejemplo al introducir el DNI o tener previsto un mecanismo que informe al cliente de que faltan datos esenciales para poder concluir el contrato.

Asimismo deberá aparecer información sobre la lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato. Por otra parte, si para acceder al servicio es necesario llamar a un teléfono de tarificación adicional cuyo coste es superior al de una llamada normal, el usuario ha de estar informado sobre ello.





3. *¿Qué ley resulta de aplicación en la contratación electrónica?*

La contratación electrónica se rige por las reglas comunes de los contratos (arts. 1.258 y 1.262 del Código Civil), y también por legislación específica, como la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, el Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el Real Decreto 1906/1999 de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en adelante LSSI).



Cuestiones de interés relativas al contrato



4. *¿Qué se entiende por contrato electrónico?*

Es aquel contrato que se celebra sin presencia física simultánea del comprador y del vendedor, en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medios electrónicos.



5. *¿Cómo puedo saber que el contrato se ha celebrado válidamente?*

La empresa debe enviar un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio equivalente a la dirección que el cliente haya facilitado en el plazo de veinticuatro horas siguientes desde la aceptación, así como la confirmación de la aceptación recibida.

No obstante, es importante comprobar la recepción de un correo de confirmación del billete adquirido para evitar posibles contratiempos a la hora de hacer uso del billete. En Sentencia de 13 de junio de 2008 de la Audiencia Provincial de Barcelona, se resolvió el caso de un cliente que recibió un correo electrónico confirmando su reserva, pero no recibió un correo que confirmara la emisión de los billetes y el cargo en cuenta de los mismos debido a un error informático.

El cliente alegaba que el sistema de venta electrónica era confuso a su entender e inducía a error al consumidor adquirente acerca del instante en que se obtiene esa prestación del servicio. Sin embargo la sentencia indica que el cliente recibió una comunicación en la que se advertía que le enviarían un correo electrónico una vez se hubiera comprobado que la reserva se había realizado correctamente en los sistemas, y la tarjeta hubiese aceptado el cargo total, además de indicar al cliente que no se dirigiese al aeropuerto hasta no recibir ese segundo correo electrónico de confirmación. La sentencia declaró que el cliente estaba advertido de los requisitos de confirmación de la reserva y aún así se presentó en el aeropuerto e intentó ser admitido en el vuelo, no ajustándose su actuación a los trámites de a contratación electrónica.

En algunas compañías hay un servicio de pre-reserva que permite diferenciar perfectamente ambos momentos: la reserva y la compra; puesto que, una vez elegido el billete, la reserva se mantiene durante un determinado plazo, por ejemplo por 72 horas o hasta dos horas antes de la salida, y posteriormente se puede efectuar la compra o en caso contrario la reserva queda cancelada. Sin embargo, en otras compañías directamente se informa que no se reserva, sino que se contrata directamente el vuelo. No obstante es preciso informarse de este extremo para no perder la plaza en su caso.



6. *¿Cómo puedo probar que se ha celebrado el contrato?*

Todos los medios de prueba admitidos en Derecho son válidos para acreditar la existencia y el contenido del contrato. Los comprobantes de pago servirían para probar la existencia del contrato, pero la dificultad estriba en probar el contenido en todos sus extremos (lugar, hora, fecha, condiciones concretas del billete, etc), por lo que una prueba de gran utilidad sería conservar la oferta publicitaria completa mediante su impresión en papel. En todo caso, es conveniente saber que se admite como prueba documental el soporte electrónico (un disquette, un Cd u otro dispositivo electrónico en el que se haya guardado la información sobre el contrato).



7. ¿Dónde se entiende celebrado el contrato?

En la contratación por vía electrónica la oferta se lleva a cabo a través de internet, por lo que esta cuestión se rige por normativa específica, la Ley 34/2002 de 11 de julio de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico², estableciendo una regla especial en caso de que uno de los contratantes sea un consumidor, ya que en ese caso el contrato se entiende celebrado en el lugar donde el consumidor tiene su residencia habitual. De este modo se ha tratado de favorecer al consumidor en caso de conflicto, de modo que pueda resolver posibles incidencias relacionadas con su compra a distancia dirigiéndose al juzgado que le corresponda por razón de su domicilio. Las disposiciones en contrario son abusivas tal y como prevé la legislación vigente³.



² Artículo 29 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

³ Artículo 90 del Real Decreto Legislativo 1/2007: "Son, asimismo, abusivas las cláusulas que establezcan:[...] 2. La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor, al lugar de cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si fuera inmueble".



8. *¿Qué condiciones regulan la contratación realizada?*


Dado que son muchos los clientes que acceden a los portales de venta de billetes por internet, las compañías establecen las mismas condiciones contractuales para todos a través de las denominadas Condiciones Generales de Contratación, excluyendo toda posibilidad de negociación de las cláusulas que se fijan. Es importante tenerlas en cuenta ya que regulan los aspectos básicos incluyendo las características de la prestación del servicio, los derechos y obligaciones de los viajeros, las cuestiones relativas al billete (las reservas, las modificaciones, cancelaciones, interrupciones, retrasos), la responsabilidad de la compañía y las condiciones especiales de viaje en su caso. El usuario ha de poder leerlas y aceptarlas antes de contratar, así como guardarlas e imprimirlas.

La web de las empresas que se dedican a la venta de billetes por internet incluyen un enlace, normalmente en la página principal, donde se pueden consultar las Condiciones Generales de Contratación. Asimismo es frecuente que para facilitar el acceso a la información, se ofrezca información al cliente sencilla y útil a través del apartado “Preguntas frecuentes” o FAQ (*Frequently Asked Questions*) y que se incluya una casilla de marcación obligatoria aceptando las condiciones generales antes de concluir la compra, con un enlace que permite la consulta de las mismas.



9. *¿Qué ocurre si una cláusula indica que no puedo reclamar por cualquier motivo relacionado con la venta de los billetes?*

Hay determinados derechos del consumidor que son irrenunciables, como el derecho a reclamar, tanto de forma extrajudicial como en vía judicial en los plazos legales que corresponda por lo que, aunque no se reconozcan expresamente o haya cláusulas que limiten este derecho, pueden considerarse abusivas y en consecuencia nulas, de modo que se considera que no forman parte del contrato y el consumidor no queda obligado por éstas.



Cuestiones relativas a las incidencias



10. *¿Cómo puedo reclamar si hay algún problema en algún momento de la compra o tras haberla efectuado?*

Lo más conveniente es tratar de resolver la incidencia a la mayor brevedad para que la reserva quede confirmada de forma definitiva, se realice correctamente el cobro de la misma y el cliente tenga la seguridad de que el billete ha quedado reservado y en su caso abonado.

Si la reclamación inmediata gestionada por teléfono no soluciona el problema es conveniente dirigirse a la compañía por escrito enviando la comunicación por un medio fehaciente que permita acreditar que se ha reclamado, por ejemplo por burofax.

Si existe alguna incidencia en el transcurso del viaje es conveniente saber que hay empresas dedicadas al transporte de viajeros que aceptan la resolución de controversias en vía arbitral mediante la intervención de las Juntas Arbitrales de Transporte. Dado que es un procedimiento voluntario, es preciso revisar si la empresa está adherida o no en las condiciones generales de contratación. Si finalmente no queda otra opción y la reclamación es viable en vía judicial, hay que tener presente cuáles serán los Juzgados competentes para conocer del asunto.

A este respecto la Sentencia de la Audiencia Provincial de Málaga de 17 de diciembre de 2007 establece que tendrán el carácter de abusivas las cláusulas o estipulaciones que impliquen “la previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si fuere inmueble” conforme a la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación que establece que “en particular, serán nulas las condiciones generales que sean abusivas, cuando el contrato se haya celebrado con un consumidor”. A pesar de que se considere una cláusula como abusiva conforme a la legislación vigente porque existe un desequilibrio entre ambas partes, su carácter abusivo solo puede ser declarado en vía judicial, por lo que es conveniente examinar en detalle las cláusulas que se establezcan en perjuicio del cliente.



11. *¿Qué puedo hacer si al pagar con tarjeta me cargan el importe de la compra por duplicado?*



Si se produce este error, es conveniente contactar con la compañía que emite el billete para averiguar el motivo de ese cobro duplicado y pedirles la devolución del importe que se ha cargado indebidamente. Si la compañía no procede a la devolución del cargo duplicado se puede dar orden al banco o entidad emisora de la tarjeta para rechazar ese adeudo dentro del plazo que dicha entidad disponga a estos efectos; de modo que, si la compañía lo sigue reclamando, podamos aportar el justificante de pago del billete comprado para demostrar la improcedencia de ese importe.



12. *¿Cómo debo actuar si me hacen un cargo en la tarjeta por una supuesta compra de billetes que no he realizado?*

Según la legislación vigente⁴ cuando el importe de una compra se haya cargado a una tarjeta de crédito sin que ésta hubiese sido presentada directamente o identificada electrónicamente, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo y el abono de esta cantidad al cliente ha de efectuarse a la mayor brevedad.



13. *¿Cómo puedo saber qué hace la empresa con los datos personales que me piden para poder contratar sus servicios?*

Los datos que solicite la empresa han de ser adecuados a la finalidad para la que se solicitan, de modo que solo deberán requerirse los datos básicos para efectuar la reserva y localizar al cliente en caso necesario. En todo caso, se ha de informar al cliente sobre cuál es el destino de esos datos, dónde se van a almacenar y cómo acceder a ellos, rectificarlos o pedir su cancelación, así como solicitar autorización al cliente si se van a ceder a terceros por ejemplo para fines comerciales, publicitarios o estadísticos. Esta información generalmente aparece en la “Política de Privacidad” de la empresa que es conveniente consultar para conocer en detalle el tratamiento que la empresa hace de los datos personales.

Generalmente, en el proceso de contratación antes de confirmar los datos del billete solicitado y pasar a la opción de pago, aparece una casilla que es necesario marcar donde se solicita la aceptación de la política de privacidad, de forma que sea posible leer las cláusulas relativas a protección de datos justo antes de concluir el contrato.

⁴ Artículo 46 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.



¿Pueden utilizar mi correo electrónico facilitado tras una compra para enviarme publicidad de sus servicios?

14.

La LSSI permite el envío de comunicaciones comerciales a través de correo electrónico sin necesidad de autorización expresa si existe una relación contractual previa, como en el caso de haber adquirido un billete con una agencia o buscador en internet, y se emplean para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de la propia empresa, que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente. Si en algún momento el consumidor accediera a recibir publicidad y posteriormente quisiera revocar el consentimiento prestado puede ponerse en contacto con la empresa y manifestar su negativa a recibir más correos electrónicos publicitarios. Para ello han de proporcionar un procedimiento sencillo y gratuito para revocar su consentimiento, por ejemplo mediante una dirección electrónica.



Cuestiones prácticas



15. Si veo un billete con un precio muy rebajado en internet, ¿puedo exigir su contratación al prestador del servicio?

Hay que tener presente que los servicios ofertados serán exigibles por los usuarios, de manera que el contenido de la oferta (el precio, el destino, el trayecto, el tipo de billete, las condiciones de adquisición del mismo, etc) forma parte del contrato aunque no aparezca expresamente contemplado. Las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica son válidas durante el período que se indique y, si no se dice nada al respecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

En ocasiones, en las condiciones generales se incluye una cláusula que indica que la información sobre los productos y servicios que aparecen en la página web no puede ser entendida como una oferta, lo que contraviene la legislación de protección del consumidor que establece que el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones del servicio o las condiciones ofrecidas, pueden exigirse por los consumidores y usuarios aunque no figuren expresamente en el contrato⁵. Esta cláusula que limita derechos reconocidos al consumidor puede considerarse abusiva⁶.

⁵ Artículo 61 del RDL 1/2007.

⁶ Artículo 86.7 del RDL 1/2007.



Si una vez que he sacado los billetes ya no voy a realizar el viaje,
16. *¿puedo cancelar los billetes y solicitar la devolución del dinero?*

La compra de billetes en internet, es un tipo de venta a distancia celebrada a través de medios electrónicos, de modo que el contrato se concluye sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor. Para este tipo de compraventas a distancia, la legislación prevé con carácter general un plazo mínimo de siete días hábiles para desistir del contrato sin penalización alguna y sin indicación de los motivos. En este supuesto hay que tener en cuenta que existe una excepción⁷ para los contratos de suministro de servicios de transporte en los que la empresa se obliga a suministrar el servicio en una fecha determinada o en un período concreto. No obstante la Ley de Navegación Aérea en su artículo 95 recoge la posibilidad para del pasajero de renunciar a su derecho a efectuar el viaje, obteniendo la devolución del billete en la parte que se determine en el plazo que se fije reglamentariamente, si bien no hay nada dispuesto al efecto en la normativa.



⁷ Artículo 93.2 b) Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.



17. *¿Cómo puedo realizar la compra a través de internet de forma segura?*

Uno de los aspectos más importantes a la hora de contratar por internet, es la seguridad que este proceso ofrece al cliente. Por un lado, hay determinados aspectos que el usuario puede controlar para garantizar una transacción segura como la instalación de programas antivirus actualizables y la descarga periódica de actualizaciones de seguridad para el navegador de internet.

Para controlar que la página donde estemos comprando sea segura, es preciso comprobar que una vez que se efectúe el pago, la dirección web (URL) comienza con HTTPS en vez de http, ya que significa que la conexión es segura y permite que se envíen los datos del cliente al destino sin comprometer la confidencialidad de los datos personales.

Asimismo, es conveniente consultar las condiciones generales de uso de la web, que son las normas que la empresa titular de la página pone a disposición de los usuarios de la misma respecto a cuestiones como el registro del cliente - en caso de que quiera comprar el billete a través de ese portal -, la responsabilidad que asume la empresa por la información que publica, o los posibles errores técnicos que pudiera haber en la página, entre otros aspectos.



18. *¿La reserva de un billete implica siempre la compra del mismo?*

El proceso de reserva de billetes a través de las páginas web de las diferentes compañías generalmente finaliza con el pago del billete como último paso, si bien es preciso tener en cuenta las indicaciones que se van proporcionando a medida que se va completando el proceso de compra. En algunas páginas web se permite reservar el billete hasta con dos horas de antelación, de forma que si en el plazo convenido no se formaliza la compra el billete, la reserva queda anulada y la plaza queda libre para otras reservas.



19. *¿Es necesario imprimir el billete electrónico?*

Es preciso consultar los requisitos que establece cada compañía, ya que hay ocasiones en que es suficiente con un número de localizador de la compra - que se envía en el correo de confirmación de la misma - y el documento que acredite la identidad exigido por la compañía, de modo que una vez se presente el viajero con esta información se emite la tarjeta de embarque o el billete.

Aunque no sea necesario, es conveniente llevar impreso el localizador y al menos anotado en todo caso, ya que puede ser de gran utilidad por ejemplo si el pasajero lleva solo equipaje de mano, para obtener la tarjeta de embarque en las máquinas automáticas que las compañías habilitan, en vez de tener que pasar por el mostrador. En caso contrario, los pasajeros tienen que pasar necesariamente por el mostrador para facturar las maletas.

Por ejemplo en RENFE se advierte al pasajero que si es la primera vez que el usuario compra un billete electrónico, es necesario ir a la estación de salida del tren para conseguir el billete físico, aunque en los sucesivos viajes con la misma compañía y por el mismo procedimiento de reserva, es posible subir directamente al tren facilitando el número de localizador. Por ello lo más aconsejable es siempre consultar las condiciones generales de uso del servicio.

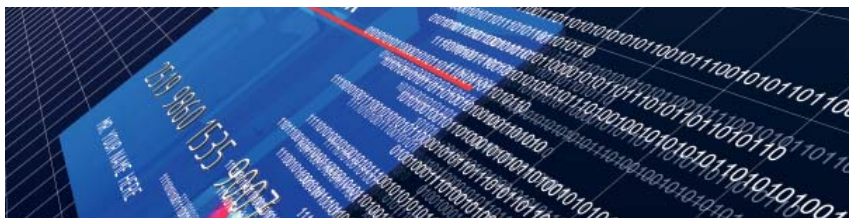


20. *Aunque contrate un billete electrónico, ¿es legal que me cobren por la emisión del billete?*

A pesar de que el cliente haya contratado un billete electrónico, algunas compañías cobran por el servicio de emisión del billete, incluso si el cliente lleva impreso el e-mail de confirmación del vuelo.

En la actualidad, el cobro de este concepto por las compañías aéreas, aunque se contrate del billete de forma electrónica, es controvertido, ya que hay pronunciamientos judiciales a favor y en contra de su validez.

Las compañías aéreas alegan que el importe del billete incluye la comisión de la agencia de viajes como contraprestación por el servicio de venta o comercialización minorista del servicio de transporte la emisión del billete, y que el proceso mismo de venta conlleva ciertos costes para la compañía que ha de repercutir inevitablemente al cliente. A este respecto se han dictado varias sentencias en distinto sentido. La Sentencia de la Audiencia Provincial de Málaga, de 17-12-2007 declara abusiva la cláusula, ya que aunque la compañía aérea alegaba que el cargo por emisión formaba parte de la tarifa aérea y que en la actualidad siempre se incluye aunque algunas compañías lo desglosan y otras no por razones de competencia y política comercial, finalmente el tribunal entendió que lo que se contrataba era el transporte y no ninguna cadena de servicios accesorios, por lo que el cliente no ha de sufragar los gastos derivados de una estructura derivada a la emisión de billetes, indicando que es improcedente que el viajero consumidor asuma los gastos de documentación del contrato de transporte aéreo que por imperativo legal debe ser asumido por la compañía aérea, sin darle alternativa de aceptar o rechazar voluntariamente el recargo.



La Sentencia del Juzgado de lo Mercantil nº 1, Málaga, de 1-9-2006, nº 142/2006 considera que, “aunque todavía no existe un criterio consensuado de las autoridades competentes en materia de consumo sobre el carácter abusivo de estas cláusulas, no siendo posible avanzar la postura adoptada al respecto, debe declararse su nulidad en tanto que la misma no corresponde a un servicio accesorio como pretende la demandada sin que haya quedado acreditado en el procedimiento este extremo”.

En todo caso, es importante señalar que la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea en sus artículos 92 y 93 establecen la obligación inexcusable del transportista de emitir el billete, con todos los elementos imprescindibles que detallan el contenido del contrato de transporte, por lo que el precio total tendría que incluir necesariamente esta partida.

Recomendaciones para comprar billetes a través de internet



Identificación de la compañía

Busque los datos de contacto de la empresa para conocer una dirección física donde pueda dirigirse en caso de que surja algún problema, información que en todo caso debe aparecer en la web, así como el teléfono y la dirección de correo electrónico.



Información sobre el precio

La empresa está obligada a especificar el precio total incluyendo todos los gastos comprendidos en el precio como las tasas del aeropuerto, el coste del seguro de cancelación si se ha contratado, coste de emisión del billete en su caso, y cualesquiera otros cargos que la compañía incluya en el precio total.



Medios de pago

Es recomendable utilizar una tarjeta destinada exclusivamente para pagar a través de internet, y comprobar siempre los cargos que se han efectuado por si se ha producido algún error. Consulte si su entidad bancaria dispone de "tarjetas virtuales", de forma que no se emplean las tarjetas de crédito que se usan para realizar compras en los establecimientos, sino que se da un nuevo número al cliente para pagos puntuales en la red con un importe limitado, de forma que no es necesario exponer en internet los números de la tarjeta de crédito habitual al comprar el billete.

Seguridad en la compra

Compruebe que la página Web disponga de un certificado de seguridad para la realización de comunicaciones encriptadas y utilicen como protocolo de comunicaciones HTTPS.

También es importante que el equipo informático desde donde vaya a realizar la contratación disponga de un antivirus y/o cortafuegos actualizado, así como que haya descargado recientemente las actualizaciones del navegador que emplee para la búsqueda de los billetes *online*.



Ofertas

Busque el plazo de validez de las ofertas y tenga en cuenta que en todo caso, si no se indica nada al respecto la publicidad sobre ofertas y descuentos, es exigible por el consumidor ya que forma parte del contrato de transporte.



Documentación del billete

Imprima y guarde siempre el correo electrónico de confirmación de la reserva y de la compra del billete, así como la publicidad relativa a los billetes con descuento o con alguna oferta.



Reclamaciones

En caso de que surja algún problema en la contratación, diríjase a su asociación de consumidores para asesorarse sobre sus derechos y en caso necesario tramitar una reclamación.



www.ceu.es

Programa subvencionado por el Ministerio de Sanidad y
Política Social - Instituto Nacional del Consumo.
Su contenido es de responsabilidad exclusiva de CECU.
Noviembre de 2009.

CECU

Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios

Inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios con el nº 9

C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID

Tfno: 91 364 13 84 - Fax: 91 366 90 00

e-mail: cecu@cecu.es

www.cecu.es



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y POLÍTICA SOCIAL



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO