

Cómo reclamar tras volver de tus vacaciones

Para muchos, pronto llegará el momento de la vuelta de las vacaciones y es posible que, al contar su experiencia veraniega, algunos se debatan entre todo aquello que han visto y disfrutado y esos problemas o complicaciones que han ido surgiendo y que les han agudado la experiencia. En este último caso, CECU anima a los usuarios a pasar a la acción y a que, a vuelta de vacaciones, reclamen por aquellos incidentes o incumplimientos que hayan podido tener durante sus vacaciones. Esta es la mejor forma de hacerlo:

- **Transporte aéreo:** En el caso de haber sufrido algún retraso, cancelación o situación de overbooking, hay que recordar que es aconsejable dejar constancia por escrito en el propio aeropuerto. En cualquier caso, siempre se puede iniciar un procedimiento de reclamación, primero ante la compañía aérea y, en caso de no obtener resultados en el plazo de un mes, ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). Hay que recordar que, en caso de que el daño o perjuicio sufrido requiera una compensación superior a la contemplada en la normativa se puede acudir a una demanda judicial que, si nuestra reclamación no supera los 2.000 euros, podrá resolverse a través de un procedimiento verbal sin costes de abogado o procurador.
Si el problema viene de la mano de incidencias con el equipaje, la resolución satisfactoria de la situación estará muy ligada al hecho de haber reclamado *in situ* en el aeropuerto, ya que después será difícil probar que los desperfectos se han producido durante el trayecto, En cualquier caso, se dispone de un plazo de hasta siete días para desperfectos en el equipaje facturado.
- **Viajes combinados:** El incumplimiento de cualquier punto del contrato (o de lo publicitado en el folleto) de un viaje combinado se puede reclamar a la vuelta del viaje y directamente en la agencia en la que lo contratamos, independientemente de quién haya prestado el servicio, ya que las agencias tienen responsabilidad solidaria en estos casos. Por tanto, lo primero será poner una hoja de reclamaciones en la agencia concretando nuestra solicitud y esperar la respuesta durante un plazo máximo de un mes para, si no es satisfactoria, poder proceder a otras vías de mediación, arbitraje o judicial.
- **Alojamientos, actividades...:** Si este tipo de servicios contratados (hotel, casa rural, actividad, excursión...) no forman parte de un paquete vacacional, el consumidor deberá reclamar en primer lugar a la propia compañía y, en caso de no ser atendido, utilizar alguna de las vías alternativas mencionadas anteriormente, independientemente de que lo haya contratado directamente el consumidor o de que lo haya hecho a través de un intermediario, agencia, etcétera.



- **Alquiler de apartamentos:** Si se ha contratado un apartamento en alquiler con una empresa directamente o a través de un intermediario (inmobiliaria, agencia...), en caso de que las calidades o condiciones del servicio no se ajusten a lo ofertado o anunciado, habrá que reclamar directamente a la entidad. Si esta no atiende a la reclamación en el plazo máximo de un mes, se podrá acudir al arbitraje de consumo o a los tribunales de justicia. Hay que recordar que si la reclamación no supera los 2.000 euros no será necesario abogado ni procurador y, muy importante, que en los contratos entre particulares no rige la legislación en materia de consumo.
- **En Europa:** Si se quiere hacer una reclamación sobre un establecimiento o servicio situado en otro país europeo, los usuarios tienen a su disposición el Centro Europeo del Consumidor (CEC: <http://www.cec.consumo-inc.es/>), que se encarga de gestionar este tipo de situaciones. El CEC también atiende a los ciudadanos europeos que quieran reclamar sobre un establecimiento de nuestro país.

Para más información relacionada con los sectores del transporte aéreo o los viajes combinados, CECU recuerda que a través de su proyecto “**No clames, reclama**” (www.noclamesreclama.org) pone a disposición de los consumidores todos sus derechos, normativa y formularios de reclamación.

Y, por supuesto, en cualquiera de los casos comentados anteriormente, aconsejamos a los usuarios que se pongan en contacto con su asociación de consumidores para recibir asesoramiento personalizado sobre su caso y orientación sobre la mejor forma de reclamar.

Área de Comunicación CECU

Síguenos  [@CECUconsumo](https://twitter.com/CECUconsumo)

