

SEMANA SANTA: CÓMO RECLAMAR

¡Problemas con tu viaje? No lo dudes, reclama

Muchos están empezando a preparar las maletas para salir de viaje en los próximos días aprovechando las vacaciones de Semana Santa. Aunque lo normal es que todo vaya sin problemas y se disfrute de unos días de diversión y esparcimiento, es posible que algunos usuarios sufran pequeñas complicaciones que enturbien la experiencia. Y en esos casos, sin duda, lo mejor es reclamar una compensación. Aquí contamos cómo hacerlo en cada caso:

- **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](#). En caso de que el 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**, es especialmente importante haber reclamado en el mismo momento 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 y esperar la respuesta durante un plazo máximo de un mes para, si no es satisfactoria, poder proceder con otras vías como la mediación, el arbitraje o la vía judicial.
- **Alojamientos, actividades...:** Si contratamos una estancia en un hotel o casa rural, una actividad, una excursión, etcétera, y no forman parte de un viaje combinado, el consumidor deberá reclamar en primer lugar a la propia compañía y, en caso de no ser atendido, utilizar alguna de las vías mencionadas anteriormente, independientemente de que lo haya contratado directamente el consumidor o de que lo haya hecho a través de un intermediario o agencia.
- **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 no se ajusten a lo que nos ofrecieron, habrá que reclamar directamente a esa entidad. Si esta no atiende a la reclamación en el plazo de un mes, se

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 Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00

Contacto del Área de Comunicación: David Hurtado

C/ Dr. Sumsi, 28, Bajo - 46005 VALENCIA Tel.: 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712

david.hurtado@cecu.es / www.cecu.es



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. Si el contrato es 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](#), que se encarga de gestionar este tipo de situaciones. Éste 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 web [No clames, reclama](#) pone a disposición de los consumidores todos sus derechos, normativa y formularios de reclamación. Esa información puede consultarse también a través de la aplicación **Reclama** para smartphones con sistema operativo [Android](#) e [iOS](#).

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](#)

