

CAMPAÑA VERANO 2014

## Cómo reclamar al volver de vacaciones

Las vacaciones de verano enfilan la cuesta abajo y muchos están ya preparando las maletas para volver a casa. En el caso de haber disfrutado de un viaje o haber utilizado algún transporte es posible que hayan surgido determinados problemas que también podemos reclamar a la vuelta. Os 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 lo más recomendable es dejar constancia por escrito en el propio aeropuerto en el momento del incidente. 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 petición no supera los 2.000 euros, podrá resolverse a través de un procedimiento verbal sin costes de abogado o procurador ni tasas judiciales.  
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 es 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. 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 hemos contratado una estancia en un hotel o casa rural, una actividad, una excursión, etcétera, y no forman parte de un viaje combinado, en caso de incumplimiento 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 podrá acudir al arbitraje de consumo o a los tribunales de justicia. Hay que recordar que si

**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](mailto:david.hurtado@cecu.es) / [www.cecu.es](http://www.cecu.es)



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](#)

N  
O  
T  
A  
D  
E  
P  
R  
E  
N  
S  
A

