

¿Playa o montaña? Este año, turismo de cercanía

Tras más de un año de pandemia, de medidas de restricción a la movilidad y de distancia social aún vigentes, muchos ciudadanos han optado por salvar la Semana Santa disfrutando de actividades que los alejen de la cotidianidad y la rutina a través de un turismo de proximidad. Esto ha provocado un incremento en las reservas de alojamiento, fundamentalmente de turismo rural, registrando algunas Comunidades Autónomas casi la ocupación total.

También se espera que la actividad hostelera se vea incrementada, además de actividades al aire libre, como senderismo o marchas en bici, con actividades culturales, eventos deportivos, rutas turísticas, etc.

No obstante, en estos días convulsos, no es improbable que puedan surgir acontecimientos que nos impidan o dificulten disfrutar de nuestras ansiadas vacaciones como, por ejemplo, un incremento en el número de contagios que nos hagan temer desplazarnos o que implique nuevas restricciones a la movilidad, o un contagio en nuestro entorno que nos impida viajar.

Lo primero que debemos tener en cuenta es que si no podemos disfrutar de una reserva de hotel o de una actividad contratada debido a restricciones impuestas, aunque la responsabilidad de las medidas no sean de la entidad que presta el servicio, podremos solicitar la cancelación del servicios y obtener el reembolso del dinero abonado -tras el obligatorio plazo de negociación de 60 días- u optar por un bono o vale si la entidad nos lo ofrece. En todo caso nunca podrá imponerlo.

Si como consecuencia de las medidas adoptadas por las autoridades competentes durante la vigencia del estado de alarma o durante las fases de desescalada o nueva normalidad, los contratos suscritos por los consumidores y usuarios, ya sean de compraventa de bienes o de prestación de servicios, incluidos los de tracto sucesivo, resultasen de imposible cumplimiento, el consumidor y usuario tendrá derecho a resolver el contrato durante un plazo de 14 días desde la imposible ejecución del mismo siempre que se mantenga la vigencia de las medidas adoptadas que hayan motivado la imposibilidad de su cumplimiento. (Art. 36.1 , RDL 11/2020).

Es importante, antes de contratar, revisar las condiciones de la oferta para saber si existe la posibilidad de anular la reserva y, en su caso, con qué plazo de antelación y si ello conlleva alguna penalización; o si tenemos derecho al reembolso en caso de tener que abandonar, por ejemplo, el alojamiento antes de tiempo. Estas alternativas no son de obligada aplicación para el prestador del servicio, salvo que previamente así lo hubiese publicitado (la publicidad de un producto o servicio obliga al anunciante a cumplir todo lo prometido en el anuncio, tiene carácter contractual aunque no figure en el contrato); por ello, quizás una buena opción sea la de la contratación de un alojamiento o de cualquier otro servicio que nos permita la resolución anticipada del contrato sin coste alguno o con un coste mínimo. También puede serlo la contratación de un seguro que cubra este tipo

de incidencias. La información que no estuviese a disposición del usuario de forma previa a la contratación no será de aplicación. Guardar la publicidad o la información que aparece en la web del prestador del servicio y solicitar una copia del contrato nos asegurará reclamar con mayor eficacia si nos vemos obligados a ello.

Cualquier alojamiento debe cumplir con las características y servicios ofertados y publicitados (precio final, calidades, localización, servicios adicionales, etc.); en caso contrario podremos reclamar la devolución de parte del importe pagado, el cambio de habitación o la resolución del contrato, según los casos. El establecimiento debe contar con hojas de reclamaciones que debe entregar al consumidor que las solicite, en caso de denegación podrá llamar a la Policía Local. Una vez presentada la reclamación, el establecimiento debe entregarnos una copia de la misma para su presentación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). Se recomienda dejar un correo electrónico o teléfono de contacto donde puedan notificarnos la respuesta.

Debemos tener en cuenta que un contrato de alquiler de vivienda con un particular no es un contrato de consumo, por lo que el arrendador no tiene las mismas obligaciones que una empresa, ni un consumidor los mismos cauces para reclamar sus derechos. No obstante, esto no implica que ante un anuncio con información engañosa o deficiente no haya consecuencias. En estos casos, antes de contratar es aconsejable buscar referencias en internet para evitar fraudes y estafas.

En cuanto a los bares y restaurantes, estos deben tener la lista de precios a la vista y de forma fácilmente reconocible. Si nos sentamos en una terraza, la carta debe incluir los precios de todos los productos y, en su caso, los recargos por el servicio de terraza. No se pueden cobrar productos que no se han pedido, ni servicios inherentes a la propia actividad de restauración como, por ejemplo, el uso de cubiertos, la reserva de una mesa o la limpieza de manteles. En cuanto a la Tasa Covid, el Ministerio de Consumo indicó que era ilegal. En este tipo de servicios, como en los anteriores, los establecimientos deben contar con hojas de reclamaciones y entregárselas al consumidor que las solicite.

En cuanto a posibles actividades contratadas (guía turístico, marchas en bici, senderismo, etc.), deben cumplir igualmente con las condiciones, el precio ofertado y el contenido de la publicitado. En caso contrario podremos reclamar.

Una vez reclamado al hotel, restaurante o entidad prestadora de servicios sin haber obtenido respuesta satisfactoria en el plazo de un mes, si la entidad está adherida a algún sistema alternativo de resolución de conflictos, de lo que debe informarnos previamente, podremos reclamar ante este. En caso contrario, puede interponerse una demanda en reclamación de cantidad. Si la cuantía de la reclamación no supera los 2.000 euros, no es necesario contar con la asistencia de abogado ni procurador, es suficiente con presentar el modelo de demanda de juicio verbal de menor cuantía, junto con la documentación pertinente, en el juzgado competente.

Antes de contratar o si después de hacerlo te surgen problemas o tienes que defender tus derechos, contacta con tu asociación de consumidores. Contáctanos en www.cecu.es