

VIAJEROS CON DERECHOS

Viajar informado para viajar seguro

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7	LOS PREPARATIVOS	33
PRIMEROS PASOS	11	Recomendaciones administrativas	35
Planificar el viaje	13	¿Qué documento necesito?	36
La publicidad	14	Los seguros y sus coberturas	43
La reserva	15	La cuestión económica	47
Tipos de viajes	17	Medidas sanitarias	50
Partes que intervienen	18	Casos prácticos	53
Aspectos de la contratación	19	MEDIOS DE TRANSPORTE	55
Garantías	27	El automóvil	57
Reclamaciones	29	Viajar en avión	66
Casos prácticos	31	Viajar en tren	82



Viajar en autobús o autocar	92
Transporte marítimo y fluvial	96
Transporte urbano	103
Casos prácticos	106

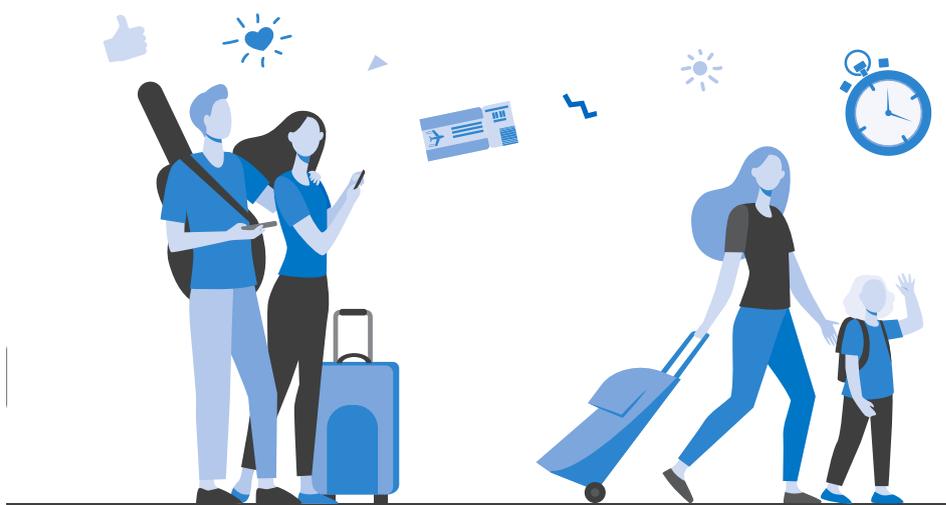
**ALOJAMIENTO
Y RESTAURACIÓN 109**

Servicios de alojamiento	111
Servicios de restauración	123
Vías de reclamación	128
Casos prácticos	130

**LOS IMPREVISTOS.
RECOMENDACIONES Y
RECLAMACIONES 133**

Los contratiempos más habituales	135
Problemas con las compras	140
El papel de las embajadas y consulados	143
Medios para resolver los conflictos	144
Casos prácticos	151

DIRECCIONES ÚTILES 153



INTRODUCCIÓN

Con independencia de los motivos que nos mueven a viajar, no debemos olvidar que, como viajeros, tenemos unos derechos reconocidos en diversas normas nacionales, de la Unión Europea o en tratados y convenios internacionales. Estas normas son válidas para cualquier modalidad, ya sean viajes combinados, viajes vinculados o servicios sueltos de transporte o alojamiento e, igualmente, si viajamos por nuestra cuenta.

En primer lugar, es importante que planifiquemos el viaje con tiempo y recabemos toda la información que nos ayude a disfrutarlo lo mejor posible. Habrá que empezar por ver qué nos ofrece la publicidad, cuáles son las garantías, los aspectos de la contratación, con qué vías de reclamación contamos, etc. Se lo contamos en el primer capítulo.

Después llega el momento de prepararlo todo. Para ello, en el capítulo 2 le damos la información relativa a varios aspectos esenciales: la documentación necesaria, tanto personal como sanitaria, así como del vehículo o de nuestra mascota; los tipos de seguros que podemos necesitar, los medios de pago disponibles tanto al contratar los servicios como el viaje; sin olvidar las condiciones higiénico-sanitarias que deberemos tener en cuenta.

Llega el momento de iniciar el viaje y de elegir, por tanto, cómo vamos a movernos. En el capítulo 3 le hablamos de los diferentes medios de transporte y de lo que deberá tener en cuenta en cada uno de ellos: qué documentación necesitará, las reservas y billetes, los problemas de equipaje, los pasajeros con necesidades especiales o cómo reclamar en caso de problemas.

Ya en nuestro destino, vamos a necesitar un sitio donde descansar y donde alimentarnos. Desde los tipos de alojamiento hasta las diferentes ofertas de restauración, en el capítulo 4 encontrará lo que necesita saber sobre reservas, contratación, normativa, etc.

Por último, es inevitable que surja algún imprevisto durante el viaje: quizás hemos extraviado la documentación o nos han robado la cartera; puede que hayamos tenido problemas en alguna compra o al contratar un servicio extra; o se nos presente un problema de salud. Sobre estas y otras situaciones y sobre cómo resolverlas le informamos en el capítulo 5.

Para que sepa dónde acudir en cada situación, cerramos la guía con un anexo de direcciones útiles.

Queremos que su viaje sea una experiencia agradable ofreciéndole toda la información posible sobre los derechos con los que cuenta a la hora de viajar, y también sus obligaciones.

1

PRIMEROS PASOS

Cuando pensamos en viajar, necesitamos informarnos previamente sobre nuestro destino para poder planificarlo desde diferentes aspectos: personales, administrativos, económicos y sanitarios. Por supuesto, las razones del viaje, las personas que nos acompañan y los medios de transporte que elijamos también influyen en esta planificación.

PLANIFICAR EL VIAJE

Antes de hacer un viaje, hay que empezar por una buena planificación. Existen muchas clases de viajes diferentes: académicos, de negocios, culturales, de ocio, gastronómicos, etc., y cada uno tiene unas condiciones, necesidades y objetivos determinados. A esto se une el tiempo que necesitamos o del que disponemos, al igual que el aspecto económico y de salud.

Como veremos en el capítulo 2 *Preparativos*, nuestra planificación empieza buscando información sobre los requisitos personales y documentales que necesitamos (DNI, pasaporte o visado permisos y seguros en regla); los aspectos sanitarios que deberemos tener en cuenta (en algunos destinos es obligatoria la vacunación previa contra ciertas enfermedades, contar con un seguro de salud, etc.); si viajamos con nuestro propio vehículo, qué documentación necesitamos para circular y cuáles son los límites o restricciones que existen en el lugar de destino; si nos acompaña nuestra mascota, qué debemos saber; si es necesario cambiar moneda y asegurarnos de que disponemos de medios de pago suficientes (tarjetas de débito o de crédito, límites de estas, etc.); entre otras cuestiones.

Habrán viajeros, sin embargo, que preferirán dejarlo todo en manos de una agencia de viajes que se ocupe de los aspectos principales, tales como el traslado, el alojamiento y el régimen de pensión e, incluso, de otras cuestiones como las excursiones locales o el alquiler de un coche. Evidentemente, tendrán mucho menos por lo que preocuparse que si deciden organizarlo todo ellos mismos, pero en contrapartida, quizás tengan menor libertad de elección y menos posibilidades para improvisar.

En cualquier caso, e independientemente de la opción que elijamos, hay determinados aspectos que conviene tener claros para que la búsqueda de información sea lo más productiva posible, y que analizaremos en este capítulo. Es el caso, por ejemplo, de lo que podemos exigirle a

la publicidad sobre el viaje; de cómo debemos gestionar una reserva en cuanto a referencias, condiciones de cancelación, etc.; de los tipos de viajes que podemos contratar y de los aspectos de dicha contratación; de cuáles serán nuestros derechos y obligaciones; del tipo de garantías con las que podemos contar y, finalmente, cuáles son las vías de reclamación a nuestro alcance.



Programa OCU Plus

OCU Plus es el exclusivo programa de fidelización para socios de OCU gracias al cual pueden beneficiarse de hasta un 20 % de reembolso en sus compras online y disfrutar de condiciones especiales y descuentos de más del 20 % en una amplia oferta de productos y servicios, como por ejemplo, interesantes descuentos en hoteles y restaurantes. Entre en www.ocu.org/ocu-plus e infórmese.

A continuación, le mostramos todos los aspectos que conviene tener en cuenta para planificar lo mejor posible nuestro viaje.

LA PUBLICIDAD

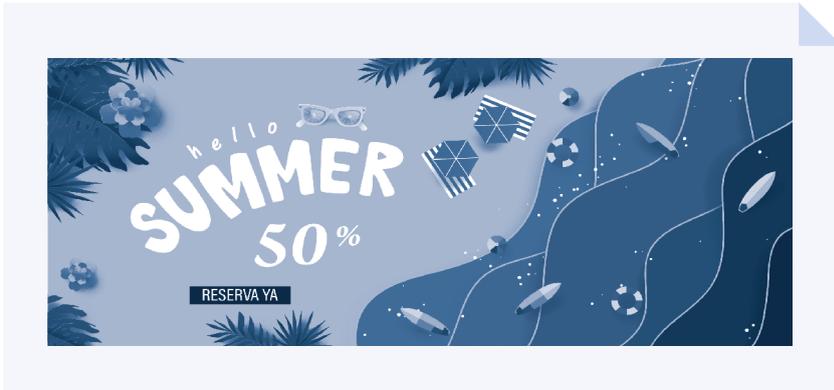
Las nuevas tecnologías y el fomento de los medios audiovisuales han supuesto una revolución a la hora de publicitar productos y servicios en el sector de los viajes y los transportes, incluso a medida de las necesidades de cada cliente. Esta publicidad debe ser veraz, honesta, leal y legal, y cumplir con las condiciones y la normativa aplicable.

De cara al consumidor, la publicidad, la oferta y la promoción de los bienes y servicios debe ajustarse a la naturaleza, características, utilidad o finalidad de la contratación y, por supuesto, a las condiciones jurídicas o económicas de la misma. Además, el consumidor puede exigir la publicidad relativa al producto que quiera contratar, aunque no figure expresamente en el contrato.



Si en el contrato se ofrecen condiciones más beneficiosas, prevalecerán sobre lo ofrecido u ofertado en la publicidad.





Se considera publicidad ilícita:

- La que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución Española de 1978.
- La que sea discriminatoria.
- La publicidad subliminar.
- La que sea engañosa, agresiva, comparativa o desleal.

En todos estos casos, el afectado puede emprender reclamaciones en vía administrativa ante los servicios de consumo de los respectivos ayuntamientos y comunidades autónomas, e incluso en vía judicial, civil o penal (no olvide que OCU le ayuda resolviendo sus dudas y atendiendo sus consultas en www.ocu.org/quienes-somos).

“ *En materia de autorregulación publicitaria destaca la labor de Autocontrol de la Publicidad (www.autocontrol.es), donde se resuelven quejas y reclamaciones en materia publicitaria.* ”

LA RESERVA

A la hora de reservar el viaje, cada viajero se organiza de diferente forma de acuerdo con sus gustos o necesidades. Hay quién prefiere encargarse personalmente de toda la operativa y quien decide contratar los servicios de una agencia o de un intermediario.

En esto, las nuevas tecnologías han variado considerablemente nuestras preferencias y la forma de hacer la reserva. Hemos pasado de contratar, mayoritariamente, de forma presencial en las oficinas de la agencia o del transportista a la contratación a distancia por teléfono y, sobre todo, online. También, las plataformas de intercambio o de prestación de servicios entre particulares han supuesto otro cambio importante en el sector y en la forma de viajar.

Los portales de reservas especializados en paquetes turísticos o vacacionales, en servicios de alojamiento o de transportes en diferentes medios (alquiler de vehículos, avión, tren, barco o autobús) van ganando cada vez más terreno al permitir una mayor agilidad a la hora de comparar productos y servicios, sus costes y posibilidades. Además, es posible acceder a ellos a cualquier hora y gestionar la reserva que nos interesa. Esto permite poder comparar una mayor oferta de servicios, una mayor competencia y la posibilidad de contratar mejores precios, en lo que también han influido las nuevas formas de pago.



Sea precavido

Para intentar evitar imprevistos, OCU le aconseja que tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- Antes de contratar su viaje en estos portales, compruebe sus referencias. Busque información sobre su fiabilidad y solvencia, por ejemplo, recabando posibles comentarios, opiniones y la propia experiencia de otros usuarios. Y compruebe que la propia página es segura (su URL empieza por <https://> y aparece el icono de un candado).
- Lea atentamente las condiciones o términos de la contratación y prestación del servicio antes de contratar.
- Guarde toda la información sobre la oferta y las condiciones de la contratación y cualquier documento que acredite la reserva y el resto de datos (emails, recibos, pantallazos, etc.). Ante cualquier incumplimiento o controversia, será una prueba fundamental a su favor.
- Guarde los folletos publicitarios o los pantallazos de la web, ya que la publicidad se vincula al contrato y pueden ayudarle a la hora de reclamar.
- Use siempre pasarelas de pago seguras. Y evite los equipos o redes wifi públicas.

TIPOS DE VIAJES

Cada viajero busca un determinado modelo de viaje: combinados, vinculados o servicios sueltos, por lo que necesita conocer las características de cada uno, especialmente en lo que se refiere a su regulación, derechos y obligaciones de cada una de las partes que intervienen en la contratación y prestación de los servicios.

La regulación que afecta a los viajes combinados y a los vinculados se encuentra en los artículos 150 y siguientes del 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. En cuanto a los servicios sueltos o independientes, se regulan principalmente por las propias condiciones generales de la contratación pactadas y por la normativa específica, a nivel nacional, de la Unión Europea o por los convenios internacionales que se les apliquen.

Veamos cuáles son las características de cada uno:

- **Viaje combinado:** es el que combina, al menos, dos o más servicios de viaje, por ejemplo, un hotel y el transporte. Se consideran como tales:

Los realizados por un único empresario, incluso cuando el viaje y los servicios que incluye los elija el viajero.

Los contratados con distintos prestadores, siempre que:

- se contraten en un único punto de venta;
- se ofrezcan, vendan o facturen a un precio a tanto alzado o global;
- se anuncien o se vendan como viaje combinado, oferta combinada, todo incluido o paquete vacacional o turístico;
- después de celebrarse el contrato mediante el cual el empresario le permite al viajero elegir entre una selección de distintos servicios de viaje;
- se contraten mediante reserva online con diversos empresarios.

No se consideran viajes combinados:

Los que tengan una duración inferior a 24 horas, salvo que incluyan el alojamiento.

Los viajes ocasionales o sin ánimo de lucro.

- **Viaje vinculado:** cuando hay al menos dos servicios de viaje diferentes, contratados con prestadores independientes y facilitados por un empresario.

Deben cumplir los siguientes requisitos:

- Que se realice una única visita o contacto con el punto de venta, y que el usuario elija y pague por separado cada viaje.
- Que se contrate un servicio adicional con otro empresario no más tarde de 24 horas después de confirmar el primer servicio de viaje.
- **Servicio suelto:** se contrata, de forma presencial o a distancia (teléfono, online) un determinado servicio, por ejemplo, de transporte (aéreo, autobús, ferrocarril, marítimo) o de alojamiento.

PARTES QUE INTERVIENEN

Antes de conocer los aspectos más relevantes en la contratación de un viaje, conviene saber qué partes intervienen en dicha contratación:

- El empresario: interviene de forma presencial o a distancia (por ejemplo, online), ya sea como organizador o como minorista.
 - como organizador: combina, vende u oferta viajes combinados de forma directa o junto a otro empresario, o tramita los datos del viajero a otro empresario;
 - como minorista: cuando vende u oferta viajes combinados por otro organizador.
- El viajero: es la persona con intención o con derecho a viajar.

Responsabilidad por errores en la reserva

Si apareciesen errores en la reserva, el empresario deberá responder en determinadas situaciones:

- Cuando se produzcan errores en el sistema de reservas, provocados por defectos técnicos atribuibles al él.
- Cuando se cometan errores en la gestión del proceso de reserva de un viaje combinado o vinculado.

Sin embargo, no tendrá que responder cuando:

- El error sea atribuible al propio viajero.
- Concurran circunstancias inevitables o extraordinarias que se encuentren fuera del control del empresario.