

Consultas



¿Qué pasa si enfermo durante un viaje combinado?

Contratamos un viaje combinado de 10 días por varias ciudades europeas, pero durante el recorrido empecé a encontrarme mal y no pude continuar. Al ser fuerza mayor, ¿podemos reclamar a la agencia de viajes que nos devuelva parte del dinero?



Le sugerimos que compruebe toda la documentación del viaje y, en especial, si contrataron algún seguro de cancelación. Tenga en cuenta que la ley obliga a las agencias de viajes a facilitar información (a más tardar en el momento de la confirmación de las reservas) sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor y usuario. O también de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento. Consulte esta cuestión con su agencia y solicite todos los datos relativos a la aseguradora y a la póliza con el fin de dar parte del siniestro y solicitar

la indemnización que pudiera corresponderle. Respecto a su consulta sobre si reclamar a la agencia de viajes, alegando fuerza mayor, para solicitar la devolución del precio correspondiente a la parte del viaje no realizada, entendemos que no prosperaría. La responsabilidad de la cancelación no es imputable a la agencia. Además, el derecho del viajero a cancelar el viaje con devolución de cantidades no es aplicable una vez iniciado este. En un caso muy similar de cancelación de un viaje iniciado por imposibilidad física del viajero, la Audiencia Provincial de Murcia, en sentencia de 16 de noviembre de 2010, afirmó que tal devolución no le correspondía a la agencia de viajes.

Plazo para cancelar la contratación de una línea de móvil

Tengo entendido que en la venta a distancia hay un plazo de 14 días para desistir. Si se trata de un servicio, este comienza cuando se realiza el contrato y, si es una compra, en el momento en el que el cliente recibe el producto. Entonces, en el caso de que contrate una línea de móvil que lleve asociada la entrega de un terminal, ¿desde cuándo tengo que contar los 14 días?

En la contratación a distancia (por teléfono, Internet o en una visita comercial a domicilio) de un servicio de suministro, el plazo de 14 días para ejercer el "derecho de desistimiento" empieza desde la celebración del contrato, siempre y cuando ese servicio se pueda disfrutar desde ese mismo instante. Un ejemplo claro: el contrato de electricidad, gas o agua en una vivienda que dispone de las instalaciones necesarias para recibir el suministro en cuanto este se contrata, sea por primera vez o sea un cambio de compañía suministradora. Ahora

bien, si para que el servicio funcione se necesita un elemento o aparato añadido (máxime si este forma parte del contrato, en cuyo caso se habla de contrato mixto), los 14 días empiezan a contar desde el momento en el que el cliente recibe el dispositivo, porque solo entonces podrá estrenar el servicio. En telefonía hay una enorme variedad de ofertas, de contratos simples y mixtos que pueden añadir excepciones a esa norma. Sin embargo, tal y como plantea su caso, empiece a contar desde que reciba el terminal móvil.

