

## “Reclamar puede ser un calvario para el consumidor”

Begoña Blázquez

Asesora del Centro Europeo del Consumidor en España

Comienza la cuenta atrás para los 28 millones de españoles que viajarán este verano. Pero una maleta rota, un coche de alquiler más caro de lo acordado o un avión con retraso pueden transformar las vacaciones en un quebradero de cabeza. El mejor recurso: la reclamación. Begoña Blázquez, asesora del Centro Europeo del Consumidor en España, una oficina pública de atención al consumidor en cualquier estado miembro de la Unión Europea, recuerda que aunque reclamar pueda ser molesto, “es un derecho y una lucha de todos”. Blázquez aconseja armarse de paciencia y, ante todo, estar informado.

Seis de cada diez españoles se preparan para disfrutar del verano, tanto dentro como fuera de España, según el barómetro “Vacaciones de los Europeos 2015”, de *Europ Assistance*. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que se pueden encontrar? Los sectores más críticos en vacaciones son el transporte aéreo y el alquiler de vehículos. El problema con los coches de alquiler comienza cuando hay daños en el vehículo y la compañía quiere cobrarnos. Además, hay empresas que no ofertan el vehículo al precio final, sino a otro más barato, o pueden persuadirnos para contratar un seguro no obligatorio.

El 76% de los viajeros españoles teme perder su maleta al facturarla, según una encuesta digital. Si una aerolínea pierde el equipaje, ¿qué se debe hacer en primer lugar? El primer paso es reclamar a la compañía y cuanto antes mejor. Hay que respetar los plazos de reclamación que fija el Convenio de Montreal que

son siete días para maletas dañadas y diez días en caso de recibir la maleta con retraso. Si no respetamos esos plazos, la compañía deja de tener la responsabilidad de compensarnos.

Retrasos de vuelos, cancelaciones y *overbooking* -sobreventa de billetes por parte de la aerolínea- también son problemas habituales en vacaciones. En un mes de verano, una media de 4.500 vuelos europeos son cancelados y 98.000 sufren algún tipo de retraso. Lo dice el portal de viajes *Flightstats*. ¿Qué hay que hacer en estos casos? Si el retraso es de tres horas o más, tenemos derecho a asistencia, reembolso del billete o un transporte alternativo y compensación, según la distancia del vuelo en kilómetros. En el resto de casos, el Centro Europeo del Consumidor en España hará de mediador con las compañías de fuera del país. Y, si se trata de una empresa española, el consumidor puede ir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su ayuntamiento o a la Dirección General de Consumo de su comunidad autónoma.

¿Y si reclamamos a la compañía, pero no quedamos satisfechos? Hay que acudir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, que investigará lo ocurrido y emitirá un informe que la empresa puede o no respetar. Si aun así no quedamos satisfechos, siempre podemos recurrir a los tribunales.

Hay una escena que suele repetirse cada verano: se contrata un viaje con una agencia y al llegar al hotel no hay habitación o no es como prometía. ¿Esta situación es legal? ¿Qué debe exigir el viajero? No, no es legal. Por eso, es muy importante conservar todos los folletos y publici-

dades que nos proporciona la agencia antes y después de contratar. Además, hay que quejarse en el mismo momento a la agencia o mayorista para solucionarlo. Si hemos informado y no nos solucionan el problema, hay que reclamar primero en la agencia y después en la Oficina Municipal de Información al Consumidor o en el Centro Europeo del Consumidor para obtener una compensación.

El viajero debe prepararse para sufrir controles exhaustivos de seguridad en los aeropuertos. ¿Hoy en día tienen menos derechos? No, pero existe preocupación por cambiar el sistema y se dan pasos en la dirección apropiada.

El número de personas afectadas cada año en España por retrasos, cancelaciones, *overbooking* o pérdida de equipaje ronda los dos millones, pero solo reclama la mitad, según datos de la empresa *Airhelp*. ¿Por qué reclamamos tan poco? Reclamar cuesta más que lo sufrido realmente. El consumidor suele valorar que no compensa: primero hay que descubrir dónde ir, qué documentación se necesita, etc. El viajero sabe que el proceso de reclamar será largo. Muchos consumidores se echan para atrás y demasiadas reclamaciones se quedan por el camino.

¿Qué recomienda? Hay que informarse y tener paciencia. Reclamar es una lucha de todos; cuantos más consumidores reclamemos, mayor concienciación crearemos para seguir regulando en la dirección correcta. Las empresas también estarán más obligadas a cumplir legislación, porque las que obren mal sabrán que no quedarán impunes tan fácilmente.