

“Los problemas se reducen mucho si se planifica bien el viaje”

César
Gutiérrez
Calvo

Presidente de la
Federación de
Asociaciones de Agencias
de Viajes Españolas

Retrasos, cancelaciones de vuelos y hoteles muy diferentes a la imagen del folleto. Viajar supone, en demasiadas ocasiones, sufrir un desencanto e incluso ver derechos vulnerados. Sin embargo, más allá del enfado y de la incomodidad, ¿puede el consumidor reducir el riesgo de padecer problemas al viajar? Según César Gutiérrez Calvo, presidente de la Federación de Asociaciones de Agencias de Viajes Españolas, sí que es posible: “Unas vacaciones planificadas reducen los problemas”, asegura.

Millones de españoles están ya de vacaciones o se preparan para disfrutar del verano. ¿Cuál es su consejo más básico antes de viajar? Planificar. Antes de viajar hay que organizar muy bien dónde, cuánto tiempo y cómo. Saber, por ejemplo, que si viajamos fuera de la Unión Europea, podemos necesitar un visado y estos no se consiguen de un día para otro. Los problemas que pueden surgir en un viaje se reducen mucho si organizamos y planificamos bien las vacaciones. Las agencias de viaje dan seguridad al viajero y le ayudan de forma importante.

Los problemas relativos a los viajes representan un tercio de las demandas de los consumidores, según la Comisión Europea. Uno de cada cuatro viajeros ha sufrido alguna demora en su vuelo. ¿Cómo se puede evitar? Los problemas de retrasos y cancelaciones dependen de las aerolíneas, los aeropuertos y el tráfico aéreo, y son situaciones difíciles de planificar. Por suerte, la Unión Europea regula muy bien cómo reclamar cuando sufrimos un retraso o cancelación y qué derechos tenemos. El problema es que muchos viajeros no

saben a dónde dirigirse o cómo gestionar esa reclamación. Eso sí, si el viaje lo ha contratado a través de una agencia de viajes, esta le puede echar una mano y mediar.

Otro de los problemas es el overbooking... El *overbooking* es legal, aunque no sé si comprensible. Lo deseable es que, si compras un billete, tengas tu plaza cuando vas a por ella. Los seguros de viaje ayudan también en ese sentido: te dan tranquilidad por si ocurre cualquier problema.

Las nuevas modalidades de compra online hacen que muchos viajes y paquetes turísticos se adquieran con pago inmediato y sin posibilidad de cambio ni reembolso. ¿Es esto justo para los viajeros? La agencia de viaje te asegura que esto no te va a ocurrir: ella contrata todos los servicios y será responsable de solucionar cualquier problema que surja en vacaciones.

Pero hay una escena muy familiar que se repite cada verano: cuando el viajero ha contratado un viaje con una agencia y, al llegar al hotel, no hay habitaciones disponibles. ¿Protegen al viajero en estas circunstancias? La agencia hará todo lo posible para conseguir una habitación al menos igual que la contratada. Y, si aun así no se está satisfecho, se puede reclamar con garantías.

¿Es legal que prometan una estancia en un complejo turístico de lujo y se acabe en una pensión? No. Legal es que, si el hotel tiene un problema y hay que cambiar al viajero, tienen que buscar un complejo de las mismas características.

Pero, ¿qué se debe hacer cuando se produce un engaño y el hotel no es como decía el folleto? Entonces, hay

que reclamar a la agencia de viajes. El viajero tendrá muchas posibilidades de recibir una compensación.

Viajeros descalzos y sin cinturones o maletas abiertas de par en par cuando se pasan controles en los aeropuertos. ¿Los viajeros han perdido derechos? La normativa dice que los controles de seguridad en los aeropuertos son necesarios para la protección del viajero por el momento en que vivimos, y no nos queda otra. Los acepto, pero si me preguntas mi opinión como viajero, diré que no me gustan.

Los datos dicen que los españoles son perezosos cuando se trata de reclamar. Unos 5.500 pasajeros podrían pedir alguna compensación, pero solo la mitad lo hace. ¿Por qué reclamamos tan poco? Reclamar supone esperar dos o tres horas en una cola, perder tiempo de tus vacaciones y genera malestar. Entiendo que muchas veces lo dejemos pasar. La falta de ganas de estresarnos y el desconocimiento explica que reclamemos poco. Además, reclamar puede ser difícil si tienes que hacerlo en otro idioma. No solo eso: cuando estamos de vacaciones, tendemos a relativizar las cosas. Además, las asociaciones de defensa del consumidor añaden que no reclamamos porque es difícil contactar con la agencia o la aerolínea, que tras un formulario viene otro, y después la negativa. Las agencias reducen los problemas de los viajeros. Cada vez estamos más especializadas, trabajamos con empresas en el país de destino y conseguimos que los problemas sean menores. También conseguimos que, cuando surgen, los contratiempos se resuelvan lo antes posible.

✚ www.consumer.es

