

## “Reclamar pode ser un calvario para o consumidor”

Begoña Blázquez

Asesora do Centro Europeo do Consumidor en España

Comeza a conta atrás para os 28 millóns de españois que viaxarán este verán. Pero unha maleta rota, un coche de alugamento máis caro do acordado ou un avión con atraso poden transformar as vacacións nun quebracabezas. E o mellor recurso é a reclamación. Begoña Blázquez, asesora do Centro Europeo do Consumidor en España, unha oficina pública de atención ao consumidor en calquera Estado membro da Unión Europea, lembra que aínda que reclamar poida ser molesto “é un dereito e unha loita de todos”. Esta licenciada en Dereito e activista de 28 anos aconsella armarse de paciencia e, ante todo, estar informado.

**Seis de cada dez españois prepáranse para gozar do verán, tanto dentro coma fóra de España, segundo o barómetro “Vacacións dos Europeos 2015”, de Europ Assistance. Cales son os problemas máis frecuentes que se poden atopar?** Os sectores máis críticos en vacacións son o transporte aéreo e o alugamento de vehículos. O problema dos coches de alugamento comeza cando hai danos no vehículo e a compañía quere cobrarnos. Ademais, hai empresas que non ofertan o vehículo ao prezo final, senón a outro máis barato. Tamén nos poden persuadir para contratar un seguro non obrigatorio.

**O 76 % dos viaxeiros españois teme perder a súa maleta ao facturala, segundo unha enquisa dixital. Se unha aeroliña perde a equipaxe, que se debe facer en primeiro lugar?** O primeiro paso é reclamarlle á compañía, e isto hai que facelo canto antes. Débense respectar os prazos de reclamación que fixa o Convenio de

Montreal, que son sete días para maletas danadas e dez días en caso de recibir a maleta con atraso. Se non respectamos eses prazos, a compañía deixa de ter a responsabilidade de compensarnos.

**Atrasos de voos, cancelacións e sobrerreservas —sobrevenda de billetes por parte da aeroliña— son problemas habituais que acontecen nas vacacións. Nun mes de verán, unha media de 4500 voos europeos son cancelados e 98.000 sofren algún tipo de atraso. Dio o portal de viaxes Flightstats. Que hai que facer nestes casos?** Se o atraso é de tres horas ou máis, temos dereito a asistencia, ao reembolso do billete ou a un transporte alternativo e a unha compensación, segundo a distancia do voo en quilómetros. No resto dos casos, o Centro Europeo do Consumidor en España fará de mediador coas compañías de fóra do país. E, se se trata dunha empresa española, o consumidor pode ir á Oficina Municipal de Información ao Consumidor do seu concello ou á Dirección Xeral de Consumo da súa comunidade autónoma.

**E se lle reclamamos á compañía pero non quedamos satisfeitos?** Hai que acudir á Axencia Estatal de Seguridade Aérea, que investigará o ocorrido e emitirá un informe que a empresa pode ou non respectar. Se aínda así non quedamos satisfeitos, sempre podemos recorrer aos tribunais.

**Hai unha escena que se repite cada verán: contrátase unha viaxe cunha axencia e ao chegar ao hotel non hai cuarto ou non é como prometía. Esta situación é legal? Que debe esixir o viaxeiro?** Non, non é legal. Por iso, é moi importante conservar

todos os folletos e publicidades que nos proporciona a axencia antes e despois de contratar. Ademais, hai que queixarse no mesmo momento á axencia para solucionalo. Se informamos e non nos solucionan o problema, hai que reclamar primeiro na axencia e despois na Oficina Municipal de Información ao Consumidor ou no Centro Europeo do Consumidor para obter unha compensación.

**O viaxeiro debe prepararse para sufrir controis exhaustivos de seguridade nos aeroportos. Hoxe en día teñen menos dereitos?** Non, existe preocupación por cambiar o sistema e os pasos que se están a dar van na dirección apropiada.

**O número de persoas afectadas cada ano en España por atrasos, cancelacións, sobrerreservas ou perda de equipaxe rolda os dous millóns, pero segundo datos da empresa Airhelp só reclama a metade. Por que reclamamos tan pouco?** Reclamar custa máis ca o que se sofre realmente. O consumidor adoita valorar que non compensa: primeiro hai que descubrir a onde hai que ir, que documentación se necesita etc. O viaxeiro sabe que o proceso de reclamar será longo. Moitos consumidores bótanse para atrás e demasiadas reclamacións quedan polo camiño.

**Que recomenda?** Hai que informarse e ter paciencia. Reclamar é unha loita de todos. De feito, cantos máis consumidores reclamemos, maior concienciación crearemos para seguir regulando na dirección correcta. As empresas tamén estarán obrigadas a cumprir coa lexislación e as que obren mal saberán que non quedarán impunes tan facilmente.