

Viatjar sense enganyifes



Segons la llei, la informació inclosa als fulletons i catàlegs vincula l'agència de viatges.

Arrivar a la destinació turística i trobar-se que la categoria de l'hotel no es correspon amb el servei contractat. Perdre la connexió aèria per culpa del retard en el vol o, encara pitjor, quedar-se a terra a causa d'una sobrerreserva (*overbooking*). La casuística de les incidències en els viatges organitzats és variada. El fet que els problemes es presentin a un lloc diferent i allunyat del de contractació del viatge acostuma a ser, a més, un maldecap afegit.

En qualsevol cas, el paquet turístic tancat s'ha convertit en una de les opcions més atractives en el moment de concertar unes vacances. Segons dades de l'Institut d'Estudis Turístics del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, durant el 2004 un de cada quatre ciutadans de l'estat espanyol que va viatjar a l'estranger van optar per aquesta modalitat —en la qual es realitza una reserva completa que inclou transport, allotjament i diversos tipus de serveis accessoris.

Quan contractem un viatge, hauríem de tenir en compte moltes més coses que el preu final, com ara si inclou o no una assegurança i si l'operador ofereix prou garanties de compliment de les característiques del paquet que ens ha venut. Si, un cop arribats a la destinació, les coses no són com han de ser, tenim dret a presentar una queixa i a exigir una compensació econòmica.

Publicitat vinculant. En aquests viatges, els drets del consumidor i la responsabilitat de majoristes de viatges i agències detallistes estan regulats per la llei 21/1995, que estableix, en primer lloc, que la informació inclosa als fulletons i catàlegs vincula l'agència de viatges. Així, tot allò que s'hi anuncia és exigible pel consumidor si s'incomplixen els serveis i el viatge no surt com

s'havia previst. En aquest sentit, la legislació fixa que la publicitat relativa a paquets turístics ha d'incloure, entre altres dades, la destinació i els mitjans de transport, duració, itinerari i calendari del viatge, una relació dels establiments d'allotjament, el nombre d'àpats i el preu global del viatge, així com el percentatge que s'ha de pagar en concepte de reserva, que no pot ser superior a

40% del preu total del paquet. També s'han d'especificar circumstàncies especials com la necessitat que hi hagi un nombre mínim de viatgers i, en aquest cas, la data límit en què l'organitzador ha d'informar el consumidor si finalment s'anul·la el viatge. Aquesta informació és vinculant per a l'organitzador sempre que els canvis no s'hagin comunicat per escrit al consumidor abans de la signatura del contracte o es produeixin després a través d'un acord previ entre les parts.

Quan es contracta un viatge organitzat també és important saber que el preu del viatge només pot ser revisat si així està previst en el contracte i per variacions en el tipus de canvi de divisa aplicat, cost del transport o taxes i impostos, i sempre fins a vint dies abans de la data de sortida prevista. En la resta de casos, si s'augmenta el preu i no es vol pagar la diferència, el consumidor té dret a renunciar al viatge i a exigir que li siguin retornats els diners pagats. Passa el mateix si es modifica un element essencial del contracte abans de la sortida.

Viatjar assegurat. Tots els viatges combinats inclouen una pòlissa mínima. Però pot resultar convenient contractar una assegurança extra que amplii la cobertura bàsica i evitar així que un imprevist acabi espatllant-nos les vacances i fer-nos tornar a casa precipitadament o, fins i tot, obligar-nos a cancel·lar un viatge que ja hem pagat i que no arribarem a fer mai, un extrem que queda cobert a través de l'assegurança d'anul·lació. Si no disposa d'aquesta cobertura i l'anul·lació no és degut a una causa de força major, a més de pagar les despeses de gestió i cancel·lació, el client haurà d'abonar una penalització que pot ser del 5% del total del paquet si l'anul·lació es produeix entre deu i quinze dies abans de la data de sortida del viatge; del 15% si es fa entre tres i deu dies abans; o del 25% si es cancel·la durant les quaranta-vuit hores anteriors a la sortida. De la mateixa manera, si l'agència cancel·la el viatge combinat, el consumidor podrà optar pel reemborsament de les quantitats pagades en concepte de reserva o canviar el paquet contractat per un altre. En aquest cas, si el viatge proposat és de qualitat inferior, l'agència haurà de tornar la diferència entre els dos viatges i,



És motiu de reclamació si l'hotel de destinació no es correspon amb el de la publicitat.

a més, està obligada a abonar una indemnització que oscil·la entre el 5 i el 25% del preu total del paquet contractat inicialment.

La responsabilitat de l'agència.

Des de les organitzacions d'usuaris s'assenyala la importància que el contracte signat amb l'agència de viatges per la compra d'un viatge organitzat inclogui totes les condicions del viatge escollit. En la contractació de paquets turístics s'estableix un vincle entre el consumidor i l'empresa organitzadora o la detallista, responsables en darrer terme del correcte funcionament i la qualitat dels serveis. I si bé les empreses que presten directament el servei, com hotels, restaurants o companyies de transport, no tenen responsabilitat directa, si durant el viatge es produeix alguna incidència, el primer que ha de fer el

consumidor és presentar una reclamació *in situ* —a l'allotjament, a l'aeroport, etc.— i guardar-ne una còpia. Després, a la tornada de les vacances, cal fer arribar la queixa a l'agència de viatges que, al seu torn, la remetrà a l'empresa majorista. Les reclamacions contra agències de viatge es poden resoldre a través d'un acord amistós entre les parts, acudint a una junta arbitral de consum o bé judicialment. En qualsevol cas, l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC) adverteix de la importància de guardar tota la informació relativa al viatge —el fullletó publicitari, el contracte, les factures o qualsevol altre document que pugui servir de prova—, perquè això facilita la reclamació. Antoni Bergua, advocat de l'OCUC, també recomana iniciar un procés de reclamació amb el suport o l'assessorament d'una organització de consumidors, i en aquest sentit assenyala que, de les 120 reclamacions formals que l'any passat va rebre l'organització contra agències de viatges per la contractació de paquets turístics, al voltant del 70% es van resoldre a favor del consumidor amb la devolució de part de l'import del viatge.

El preu del viatge només pot ser revisat si així ho preveu el contracte

Marta Carbó