

Campaña de inspección en agencias de viajes por los puentes

Consumo vigila y controla 200 oficinas y sus ofertas

EL PAÍS - Sevilla - 14/09/2010

La Dirección General de Consumo de la Junta comenzará en estos días una campaña de inspección de las agencias de viaje. El plen prevé vigilar y controlar 200 establecimientos y las ofertas y promociones que estas empresas realicen con motivo de los puentes festivos del Pilar, de Todos los Santos y de la Constitución.

Publicidad engañosa, información errónea o falta de información, así como la inexistencia de hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores son algunas de las irregularidades más comunes detectadas por los inspectores en campañas precedentes.

Se prestará una especial atención a los denominados viajes combinados, que incluyen en un mismo paquete un servicio de transporte, el alojamiento y otras actividades lúdicas, como por ejemplo entradas para un museo o un espectáculo.

En los propios establecimientos, se vigilará la publicidad que se ofrece a los usuarios, la información sobre los precios, la relativa al contrato, y la existencia de las garantías y seguros que exige la normativa. También se controlará este tipo de establecimientos cuando ofrecen sus servicios a través de una web.

Por provincias, en el marco de esta campaña se desarrollarán 14 inspecciones en Almería; 24, en Cádiz; 23, en Córdoba; 30 controles, en Granada; 10, en Huelva; 27, en Jaén; 31, en Málaga; y 41 en Sevilla.

En cuanto a las posibles sanciones que pueden derivarse de esta campaña de inspección sobre agencias de viaje, la gran mayoría oscilarán entre los 200 y los 5.000 euros al tratarse de infracciones leves, si bien la cuantía puede llegar a los 30.000 euros en el caso de infracciones graves, como por ejemplo la introducción de cláusulas abusivas en los contratos o carecer de las garantías y seguros exigidos por la normativa vigente para este tipo de servicios.

Recomendaciones

Conservar el contrato, los folletos de entrega previa obligatoria en este tipo de paquetes o guardar la publicidad son las recomendaciones que deben seguir los consumidores en el caso de optar por esta modalidad, además de guardar todas las facturas y justificantes de transferencias bancarias realizadas.

Las agencias de viajes tienen la obligación de disponer de hojas de reclamaciones que los consumidores pueden solicitar para expresar en ellas el motivo de sus quejas. Para reclamar, el usuario debe dejar copia a la agencia de viaje, que habrá de contestarle en un plazo de diez días hábiles. Si no lo hace o la respuesta es insatisfactoria para el consumidor, éste podrá dirigirse con el ejemplar reservado para la Administración a los organismos públicos de Consumo.

La vía judicial es otra manera de hacer valer los derechos de los usuarios y, en el caso de que las cantidades reclamadas no excedan de los 900 euros, el interesado puede acudir a la vía civil sin abogado ni procurador, con lo que los costes del proceso judicial se reducen considerablemente.

Asimismo, las agencias de viajes y touroperadores están obligados a depositar una fianza en los organismos administrativos de Turismo del lugar en el que tienen la sede social central con la que se responderá del cumplimiento de las obligaciones derivadas de las prestaciones de sus servicios frente a los contratantes del viaje combinado, así como del reembolso de los fondos depositados cuando recaiga sentencia judicial firme que así lo declare.