AGENCIAS DE VIAJES

- *¿Qué características debe cumplir la información que faciliten las agencias?*
- *¿Qué tipos de contratos pueden celebrarse con una agencia de viajes?*
- *¿La agencia puede modificar los términos en que iba a prestar un servicio?*
- *¿Qué consecuencias tiene para el consumidor desistir del contrato una vez formalizado?*
- *¿Es obligatoria la contratación de algún tipo de seguro?*
- *¿Qué hacer si surge un conflicto con una agencia?*

NORMATIVA APLICABLE

PRONUNCIAMIENTOS JUDICIALES DE INTERÉS

AGENCIAS DE VIAJES

¿Qué características debe cumplir la información que faciliten las agencias?

Las agencias de viajes facilitan información de sus servicios a través de folletos y programas. Éstos deberán responder a criterios de utilidad, precisión y veracidad, absteniéndose de incluir publicidad falsa o engañosa.

Además, las agencias deben informar a sus clientes de:

- El coste de los servicios a prestar y de la posibilidad de exigir un depósito sobre los mismos.
- Las cláusulas de anulación aplicables en caso de desistimiento.

¿Qué tipos de contratos pueden celebrarse con una agencia de viajes?

Las agencias de viajes pueden celebrar tres tipos de contratos:

- *De servicios sueltos:*

Cuando se facilita un elemento aislado, por ejemplo, un billete de avión o una reserva de hotel.
En este caso, la agencia sólo podrá percibir el precio del servicio más un recargo por los gastos de gestión.

- *De programas de un día:*

Incluye un conjunto de servicios programados y ofertados por un precio global sin ser un viaje combinado.
La agencia deberá facilitar la oferta completa con información por escrito clara y exacta sobre su contenido y precio así como sobre las posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del programa.

- *De viajes combinados:*

Mediante este contrato se ponen a disposición del consumidor una serie de servicios previamente programados y ofertados y cuya duración es superior a veinticuatro horas o incluye una noche de hotel.

¿La agencia puede modificar los términos en que iba a prestar un servicio?

Las agencias están obligadas a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características pactadas.

Sin embargo, existen supuestos en que se exime a la agencia de viajes de esa obligación:

- Cuando, a pesar de actuar con la previsión y diligencias debidas, no se puedan facilitar los servicios contratados por razones que no les sean imputables.
- Cuando en los programas de un día no se haya alcanzado el número suficiente de inscripciones, siempre que ese número mínimo se haya especificado en las condiciones del programa, y que la anulación se anuncie a los viajeros con al menos diez días de antelación a la salida.

En estos casos, si no se hubiera iniciado la prestación del servicio, la agencia ofrecerá al usuario la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado o la sustitución del servicio por otro de similares características en cuanto a categoría y calidad. En caso de que el servicio fuera de inferior categoría o calidad, la agencia deberá reembolsar la diferencia.

Si la modificación se produce después de iniciado el servicio, la agencia estará obligada a proporcionar al cliente, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente correspondan.

¿Qué consecuencias tiene para el consumidor desistir del contrato una vez formalizado?

El consumidor puede desistir del contrato en cualquier momento con derecho a la devolución de las cantidades abonadas.

Sin embargo, deberá abonar a la agencia de viajes:

- Si se trata de un servicio suelto:
  Los gastos de gestión y los de anulación debidamente justificados.

- Si se trata de programas de un día:
  Los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiese, y una penalización de:
  - El 5 por 100 del importe total del programa, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de realización del mismo.
  - El 15 por 100 entre los días tres y diez.
  - El 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores.

No se tendrá derecho a devolución si el cliente no se presentase a la hora prevista para la prestación del servicio.

¿Es obligatoria la contratación de algún tipo de seguro?

En el transporte terrestre y marítimo, será obligatorio que el transportista cuente con el Seguro Obligatorio de Viajeros. El importe del mismo se repercute en el viajero dentro del precio del billete y cubre los daños corporales que pueda sufrir el mismo durante el transcurso del trayecto.

En el transporte aéreo que transcurra dentro de la Unión Europea, es obligatoria la contratación, por parte de las compañías aéreas, de un seguro para cubrir las indemnizaciones establecidas para los supuestos de daños corporales en los pasajeros y de daño o pérdida de equipajes.

Además, los usuarios tienen la posibilidad de contratar voluntariamente seguros de asistencia sanitaria, de accidentes o de cancelación del viaje, entre otros.

¿Qué hacer si surge un conflicto con una agencia?

En caso de disconformidad con los servicios prestados o contratados por una agencia, es recomendable presentar una reclamación tanto ante el prestador directo del servicio (hotel, restaurante…) como ante la propia agencia mediante las correspondientes Hojas de Reclamaciones.

Además, es muy aconsejable conservar los folletos y los catálogos publicitarios ya que tienen la misma validez que el contrato

Respecto a la vía para solucionar el conflicto, cabe la posibilidad de acudir al Arbitraje de Consumo si ambas partes se someten a éste voluntariamente. Si no hay sometimiento voluntario, será necesario acudir a los tribunales ordinarios.

NORMATIVA APLICABLE

DECRETO 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunidad Valenciana.

PRONUNCIAMIENTOS JUDICIALES DE INTERÉS

Sentencia Audiencia Provincial de Tarragona núm. 92/2006, de 13 de marzo.

Incumplimiento de la obligación de información de la agencia al no comunicar la necesidad de visado a la usuaria, lo que le impidió que pudiera hacer uso de los billetes de avión que le había suministrado.

La sentencia estima la demanda al considerar que "todo intermediario está obligado a proporcionar la información genérica establecida en la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios respecto de los servicios por él proporcionado para que se alcance la satisfactoria ejecución del mismo, y en esa información estimamos se encuentra incluida la relativa a la documentación adecuada para el satisfactorio uso de los billetes adquiridos por la actora" ya que "el deber de información trata de corregir el desequilibrio o desigualdad de conocimientos de quienes producen o distribuyen los servicios respecto de quienes los consumen".
La Sala, además, considera que "la referida información necesariamente tenía que ser conocida por la agencia, ya que incidía directamente sobre su actividad como mediadora en la venta de billetes, y no necesariamente lo había de ser por la actora, por lo que la omisión de la misma, que produjo la imposibilidad de hacer uso de los billetes de vuelta, debe reportarle la responsabilidad derivada de la inutilidad de los referidos billetes que por su omisión resultaron ineficaces para el fin a que estaban destinados".

Por tanto, como la agencia no informó correctamente de los requisitos necesarios para hacer uso de los billetes, es responsable de la pérdida del servicio que supuso para la usuaria.

Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid núm. 1118/2004, de 9 de diciembre.

Las demandantes reclaman una indemnización a las agencias por un cambio de hotel no puesto en conocimiento de las usuarias instando la responsabilidad solidaria de la agencia minorista y mayorista.

La sentencia considera que "la relación existente entre la agencia minorista y el usuario es la propia derivada de un contrato de compraventa, actuando la agencia como vendedora, en nombre y por cuenta propia, de los productos creados por ella o por una tercera agencia mayorista", por lo tanto, "quien contrata un viaje en una agencia tiene derecho a que respondan del fracaso organizativo de aquél todos aquéllos que se benefician del precio pagado, que son tanto el minorista que recibe el encargo, como el mayorista que oferta el programa".

De esta forma, la sentencia estima la pretensión de las reclamantes y considera que ambas agencias deben responder solidariamente frente al consumidor, no habiendo lugar a que tenga que ser el mismo usuario el que dilucide quien es responsable del servicio.
Por tanto, el consumidor puede reclamar contra la agencia minorista, que es con quien contrató, aunque ésta, a posteriori, reclame contra la mayorista si considera a ésta responsable del daño.