

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE RECLAMACIONES TURISTICAS

1) VIVIENDAS DE USO TURISTICO

- **¿Es necesario que el titular de la vivienda declare en Turismo la actividad?**

Si es obligatorio realizar Declaración responsable de la actividad turística.

- **¿A quién debo acudir en caso de ruidos, disturbios, destrozos en las zonas comunes, etc.?**

Todos estos asuntos son competencia de la policía municipal.

- **¿Qué diferencia existe entre alquiler de temporada y alojamiento en vivienda turística?**

El primero no es una actividad Turística y viene regulado por la Ley de Arrendamientos Urbanos. El segundo es una actividad turística, que debe ser declarada como tal y viene reglada por el Decreto 79/2014, de 10 de julio, sobre regulaciones de apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico en la Comunidad de Madrid.

- **¿Quién es el responsable de la calidad del servicio turístico que se facilita a los clientes en viviendas de uso turístico?**

El titular del establecimiento que presta el servicio.

2) VIAJES COMBINADOS Y VENTA DE BILLETES DE TRANSPORTE

- **¿En qué normativa se regulan las condiciones de los viajes combinados?**

Libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre.

- **¿Quién es el Organizador (mayorista) y quien es el detallista (minorista) y cuál es su función?**

«**Organizador**»: la persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista. «**Detallista**»: la persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta el viaje combinado propuesto por un organizador.

- **¿Qué es un viaje combinado?**

«Viaje combinado»: la combinación previa de, por lo menos, dos de los elementos señalados en el párrafo siguiente, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Los elementos a que se refiere el párrafo anterior son los siguientes:

- i) transporte,
- ii) alojamiento,
- iii) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

- **¿Es vinculante la publicidad?**

Sí, es vinculante.

- **¿Cuáles son las condiciones de anulación de un viaje combinado?**

En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor:

- a) Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 por ciento del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por ciento entre los días tres y diez, y el 25 por ciento dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

- b) En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

- **¿Es obligatorio tener un seguro que cubra los gastos por anulación del viaje?**

No es obligatorio, pero si conveniente.

- **¿Dónde debo dirigirme en caso de discrepancia con la aseguradora?**

El organismo competente es la Dirección General de Seguros.

- **¿Los viajes en crucero se consideran viajes combinados?**

Si, se consideran viajes combinados.

- **¿Qué documentación tengo que presentar cuando realizo una reclamación sobre viajes?**

Es necesario aportar copia de la siguiente documentación: Contrato, publicidad, factura de pago, correos electrónicos enviados a la agencia, etc. En caso de reclamación sobre problemas con vuelos o seguros es necesario identificar, la línea aérea o la aseguradora.

- **¿En caso de reclamación sobre compra de billete aéreo en agencia de viajes, qué documentación tengo que presentar?**

Es necesario presentar copia de los billetes de avión o reserva de los mismos y factura de pago o justificante de cantidad entregada a cuenta.

3) ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

- **¿Es obligatorio que indiquen la categoría en la entrada y en la publicidad?**

Sí, es obligatorio

- **¿Dónde puedo reclamar en relación con las condiciones del establecimiento o sobre la mala tramitación de reservas y cobros?**

El organismo competente es la Dirección General de Turismo.

- **¿Es obligatorio abonar previamente la estancia?**

En general no, depende de las condiciones de la reserva. En todos los casos siempre debe figurar por escrito en los documentos y en la información emitida, la condición de dicho cobro por adelantado.

- **¿Puede ser una reserva no reembolsable?**

Si, pero dicho concepto deberá figurar en la reserva y en la información previa que se facilita en el momento de realizarla.

4) ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACION

- **¿Es obligatorio que publiciten los precios de los productos?**

Si es obligatorio y debe realizarse en lugares de fácil acceso y a la vista del público. Los precios finales deben incluir, cualquier tipo de suplemento y especialmente el IVA.

- **¿Deben dar justificante de pago de las consumiciones?**

Si, deben facilitar ticket de caja, o factura si lo solicita el consumidor. Estos deben llevar los datos reglamentarios: identificación del establecimiento y su titular, productos consumidos, precios de estos, gravámenes y precio.

5) PREGUNTAS GENERALES SOBRE RECLAMACIONES TURISTICAS

- **¿Qué debo hacer cuando no se me facilitan las hojas de reclamación?**

Se debe requerir la presencia de la policía municipal, para que inste al titular del establecimiento a facilitarlas al consumidor.

- **¿Cómo deben ser las hojas de reclamación?**

Existen hojas de reclamación autocopiativas o impresas de las expuestas en la página web de la Dirección General de Turismo. En todos los casos deben ser por triplicado. También puede presentar su reclamación en escrito no normalizado.

- **¿Qué datos deben figurar en una hoja de reclamación?**

Las reclamaciones se enviarán firmadas, deberá constar: nombre, dirección y localidad, código postal y teléfono del reclamante, un relato de hechos con indicación de la fecha en la que sucedieron, así como los datos del reclamado (nombre y dirección). Es preciso adjuntar fotocopia de toda la documentación acreditativa de la que el reclamante disponga.

- **¿Cómo puedo presentar una reclamación?**

Puede presentarla de las siguientes formas:

1. Telemáticamente en la página de información de reclamaciones turísticas o por registro electrónico.
2. En cualquier registro administrativo.
3. Por correo ordinario.

6) RESARCIMIENTO AL RECLAMANTE

- La Dirección General de Turismo podrá, en su caso, sancionar a las empresas turísticas pero no es competente para indemnizar económicamente al reclamante.
- Para obtener resarcimientos económicos deberá dirigirse a los Tribunales de Justicia, o solicitar expresamente el arbitraje ante Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, si bien el establecimiento reclamado decidirá si se adhiere al mismo o no.

7) ORGANISMOS COMPETENTES EN OTRAS MATERIAS

- Para reclamaciones en relación directamente a LA COMPAÑÍA AÉREA o, en su caso, A LA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA (A.E.S.A):
Avenida General Perón n.º 40, Portal B, 1ª planta. 28020 (Madrid, España).
Teléfono: 91 3968000/ Fax: 915978643
www.seguridadaerea.es
- Para reclamaciones en relación con **Seguros de Viajes:**
D. G. DE SEGUROS:
Pº de la Castellana, 44. 28046 Madrid. Teléfono: 91 339 70 00/
Fax 91 339 71 13
- Para interponer **acciones judiciales:**
S.O.J. (Servicios de Orientación Jurídica):
C/ Capitán Haya, 66. Bajo. Cita previa: 900 81 48 15.
- Para **empresas de la Unión Europea:**
CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA
C/ Príncipe de Vergara, 54. 28006 Madrid. 91 822 45 55/ Fax 91 822 45 62 . En caso de reclamaciones sobre compras de servicios turísticos por internet dentro de la Unión europea, para residentes en esta, dirigirse a Resolución de Litigios en Línea (ODR), en la página web:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>