



05 de abril de 2023

## Recomendaciones de CEC-España para viajar esta Semana Santa

**En caso de conflictos por compras transfronterizas realizadas en otros países de la UE, así como en Islandia o Noruega, podrá solicitarse la ayuda de CEC-España para que intermedie en la reclamación.**

El [Centro Europeo del Consumidor en España](#) ofrece una serie de recomendaciones a las personas consumidoras para disfrutar de sus vacaciones esta Semana Santa. En este sentido, aquellas que opten por reservar un [alojamiento](#), se recomienda realizar una serie de comprobaciones generales como confirmar su localización. Para ello, los mapas de geolocalización de los motores de búsqueda pueden ser una herramienta útil. Es importante también revisar los comentarios de otros viajeros en internet teniendo en cuenta la proximidad de la fecha de publicación y el tipo de viajero. Además, es útil comprobar que las fotografías utilizadas para anunciar el alojamiento son reales y corresponden a las del edificio donde se ubica. Para verificarlo, puede introducirse la dirección del alojamiento en un motor de búsqueda de imágenes y constatar si las imágenes coinciden con las anunciadas. En los casos en los que se opten por alquilar una vivienda a un particular, se aconseja desconfiar de alquileres demasiado baratos. En estos casos, se hace un llamamiento a la precaución para asegurarse de que no se trata de una estafa, para lo cual habría que llamar por teléfono para confirmar las condiciones pactadas, fechas y asegurarse de que el anunciante es el propietario. No obstante, CEC-España recuerda que algunas plataformas como Airbnb ofrecen un modelo de consumo colaborativo (entre particulares) muy utilizado, por ejemplo, en las viviendas de uso turístico. En estos casos, las plataformas no serán responsables de la información publicada por los particulares, pero deberán informar de forma clara y suficiente de si el servicio es ofrecido por un particular o una empresa. Esta información es de suma importancia ya que, si el vendedor es un particular, el comprador pierde la condición de consumidor y, por lo tanto, pierde también muchos de los derechos que tendría si comprase a un profesional.

En aquellos casos en los que se opte por [alquilar un coche](#), se recuerda que el responsable del contrato es normalmente la empresa de alquiler y no el intermediario (por ejemplo, un portal comparador de ofertas). Es importante también leer los términos y condiciones no solo para identificar al responsable del contrato, sino para conocer la cobertura del seguro, la política de combustible o si hay algún tipo de limitación en el kilometraje. Asimismo, si el modelo de coche reservado no estuviera disponible, la empresa deberá proporcionar un vehículo de igual o superior categoría sin que sea necesario abonar ningún cargo adicional. Por el contrario, si el vehículo reservado es sustituido por otro de categoría inferior, el precio deberá reajustarse. En este caso, el consumidor tendría derecho a resolver el contrato sin penalización ni gastos, y reclamar los posibles daños y perjuicios. Del mismo modo, antes de llevarse el vehículo, es conveniente revisar el coche minuciosamente y, en caso de desperfectos, deberá notificarse por escrito y asegurarse de que se incluyen en el documento en el que se detalla el estado del vehículo. Hacer fotos del estado del coche puede ser de ayuda de cara a evitar posibles conflictos en la entrega del vehículo. Hay que tener en cuenta que cualquier daño que no haya sido notificado en este momento será responsabilidad del conductor.

Si la opción para esta Semana Santa es [viajar en avión](#) se recomienda comprobar siempre la fecha y la hora de la reserva y llevar el billete impreso o en formato digital ya que de lo contrario, la aerolínea podría cobrar por imprimir la tarjeta de embarque. Cabe advertir que cuando un pasajero comete una errata al comprar unos billetes, debe ejercitar el derecho de [rectificación de sus datos personales](#) recogido en la [normativa de protección de datos](#). Se trata, por lo tanto, de un derecho por lo que esta rectificación debe ser gratuita, salvo en casos infundados o excesivos.

Otra opción de viaje frecuentemente elegida por las personas consumidoras es contratar un [viaje combinado](#), es decir, aquel que combina -al menos- dos servicios para un mismo viaje o vacación, por ejemplo, transporte más alojamiento, a un precio global y cuya duración sobrepasa las 24 horas o incluya una noche de estancia. En estos casos, los consumidores deben saber que este tipo de viajes ofrecen una mayor protección de los derechos de los viajeros.

Por último, CEC-España recomienda guardar siempre la documentación, incluidos los términos y condiciones y la publicidad. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, aun cuando no figure en el contrato, deberá tenerse en cuenta y podrá ser exigido. Igualmente, debe solicitarse la factura y, aunque la factura electrónica contribuye al cuidado del medioambiente, los consumidores tienen derecho a recibirla en papel de forma gratuita. Si la persona consumidora considera que ha sido víctima de una estafa, deberá denunciarlo ante las fuerzas de seguridad.