

28 de abril de 2009

La Organización Mundial de la Salud establece una situación de “fuerza mayor”

EL INSTITUTO DE CONSUMO DE C-LM INFORMA DE LOS DERECHOS QUE ASISTEN A LOS CONSUMIDORES QUE HAYAN CONTRATADO VIAJES COMBINADOS CON DESTINO MÉXICO

Desde el Instituto se aconseja a los clientes afectados contactar directamente con su agencia para tramitar la anulación, o en su caso la modificación de fechas o destino, del viaje ya contratado. El Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación ha recomendado posponer los viajes al país norteamericano salvo en casos de “estricta necesidad”

El Instituto Regional de Consumo recuerda que, de acuerdo con Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, todo usuario o consumidor que haya contratado un viaje combinado tendrá derecho a la devolución del importe o al cambio de fechas sin que se le atribuya ningún tipo de penalización si decide resolver el contrato al existir por una causa de fuerza mayor.

Si las agencias de viajes se negaran al reembolso de las cantidades entregadas o al cambio de fechas y/o destino, los consumidores tienen derecho a realizar la correspondiente reclamación en la misma agencia de viajes a través de la hoja de reclamaciones, en una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o a través de las asociaciones de consumidores.

Se considera ‘viaje combinado’ a aquellos que incluyen, al menos, dos de los siguientes servicios en un mismo contrato: desplazamiento, alojamiento u otros servicios turísticos. En el resto de los casos, el Instituto de Consumo recomienda a los consumidores solicitar la cancelación del viaje a las agencias o a las compañías aéreas por tratarse de una situación de “fuerza mayor”. Si hubiera penalización o negativa a la extinción del contrato los consumidores podrán presentar la correspondiente reclamación en los servicios provinciales de consumo, en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) o en las asociaciones de consumidores.

