

iProfesional.com

Vacaciones sin conflictos: tips a la hora de viajar, hacer reservas o reclamar si hay incumplimientos

09-11-2015 En caso de contratar directamente un servicio del exterior, el cliente no podrá cuestionar si hay un salto en el precio del dólar que imposibilite su pago. En cambio, si tendrá la posibilidad de hacerlo si no le brindan el servicio o el lugar no cumple con lo que le habían ofertado



Durante los últimos meses, en la Argentina se dio un **verdadero boom** de ventas de **pasajes** y **paquetes** con destino al exterior.

No sólo eso: de la mano del mayor número de **turistas** que están cruzando las fronteras, también se disparó el nivel de gastos con **tarjeta de crédito** en moneda extranjera.

Desde **agencias** de primera línea confirmaron a este medio que -hasta la irrupción de las últimas restricciones implementadas por el Banco Central, que limitó el tope a partir del cual las compañías tienen que solicitar autorización para girar divisas- las **demandas** de **tickets aéreos** o de **hoteles** fuera del país había experimentado un **salto** del orden del **50%**.

A la hora de buscar las causas de este auge, tanto economistas como empresarios marcan **dos factores fundamentales**:

- La profundización del **atraso cambiario** -que abarató en términos relativos los valores de los servicios dolarizados, como el turismo-.
- El creciente **consenso** de que, tras las elecciones, sobrevendrá una **corrección** del tipo de **cambio**, debido

En tanto, desde la AAVyT, advirtieron que la demanda también está pujando contrarreloj para concretar la compra de hoteles y pasajes a un dólar que los economistas consideran "subsidiado".

"Cuando se producen tantos ruidos en el mercado es un hecho que más gente se desespera por anticipar la contratación de servicios turísticos", afirmaron.

Para Julián Gurfinkiel, director de la agencia TurismoCity, no puede analizarse la creciente avidez de los turistas por veranear en el país vecino sin tener en cuenta cinco variables principales:

"Estamos detectando que hay cada vez más compradores que tratan de contratar la mayor cantidad de servicios posibles antes de las elecciones, como una forma de quedar menos expuestos a una eventual devaluación", afirmó Gurfinkiel.

"Si bien es un riesgo encarar unas vacaciones con la posibilidad de que en el interín se devalúe el peso, hay más argentinos que tratan de mitigarlo cerrando el precio ahora y contratando paquetes muy completos, con la posibilidad de ir pagando en cuotas sin interés", agregó el directivo.

En materia de paquetes turísticos, se podrá reclamar cuando la agencia de viaje **no brinde las excursiones prometidas**, o si éstas fueran gratuitas y son cobradas. En el caso de las inmobiliarias, deben tener un número de registro, que se puede constatar con el Colegio de Martilleros del lugar en el que están instaladas.

El problema para muchos clientes será si contratan directamente con un servicio localizado en el exterior –por ejemplo a través de Airbnb o Home Away- ya que facturan en dólares y, para abonar el resumen, **se toma en cuenta el tipo de cambio a la fecha de pago del resumen**, por lo que su monto podrá determinarse una vez transcurrida la segunda vuelta.

Es decir, si el gobierno de Cristina Kirchner decide realizar un ajuste abrupto antes de dejar el poder, el dólar que se toma de referencia podría saltar de 9,50 a por ejemplo 10,50 más el 35%. Pero en este caso, corre riesgo el contratante particular –quien **no podrá alegar caso fortuito ni fuerza mayor**- a la hora de abonar el resumen, ni podrá cuestionar ese “salto” ante los organismos de Defensa del Consumidor.

Paquetes

Algunos eligieron viajar al exterior, ante el temor de una disparada del dólar y una caída del real que hace atractivo y económico elegir una playa de Brasil, mientras que otros reservaron en la Costa Atlántica o en otros puntos del país.

En este contexto, hay que tener mucho cuidado. Sucede que pululan las agencias "truchas" o que no tienen los papeles en regla y el supuesto ahorro que tanto promocionan podría transformarse en un gran dolor de cabeza en caso de un incumplimiento.

Al llegar a destino, el turista puede **no encontrarse con lo que le habían prometido**. Por eso, es importante conocer cuáles son las herramientas que existen para evitar caer en engaños o, llegado el caso, cómo reclamar.

Como primera medida, es recomendable chequear previamente si la agencia de viajes o inmobiliaria con la que se contrata el alojamiento **se encuentra debidamente habilitada**.

En el primer caso, los particulares pueden averiguar el estado de la habilitación, dirección de la casa matriz y sucursales, teléfonos o hasta la dirección de correo electrónico ingresando a la página perteneciente al Ministerio de Turismo.

La búsqueda se puede realizar por legajo específico, designación comercial, provincia, localidad o constancia de licencia vigente.

La importancia de saber si está habilitada la agencia radica en que ese es el **punto de partida** para poder formular un reclamo por distintas vías y, en llegado el caso, promover el cobro de un resarcimiento.

Otros puntos a tener en cuenta

En el caso del transporte, debe estar detallado el costo del pasaje, la empresa responsable y su domicilio legal, la fecha y hora de viaje de partida y de arribo, el equipaje máximo permitido en cantidad de maletas y de kilos sin cargo y el valor por exceso de peso del mismo.

Sobre los daños y perjuicios relacionados con los contratos de viaje, **sólo serán indemnizables las consecuencias inmediatas y necesarias** de cumplimiento de la obligación, en tanto éste sea encuadrado en un incumplimiento contractual culposo.

En caso de que una persona tenga un problema con el equipaje, no debe dejar el aeropuerto o la terminal de ómnibus sin asentar el extravío o rotura. Para ello, deberá presentar el pasaje, el ticket de las valijas, un documento que acredite la identidad y luego deberá completar un formulario del que se le entregará una copia.

Cuando el equipaje llegue con retraso, la línea aérea se lo deberá entregar a domicilio. De encontrarse fuera de la ciudad de residencia, se le deberá proveer lo básico y necesario para su estadía, hasta que aparezca.

Algunas empresas aéreas otorgan un monto fijo y otras extienden una autorización para gastos con reembolso.

En el caso de los viajes en micro, no se contempla ese "kit de urgencia", pero la empresa sí debe responder por el daño o pérdida, que deberá ser **reclamado dentro de las 24 horas de concluido el trayecto**. En tanto, el hotel es responsable por los bienes del turista allí resguardados.

Un dato que muchas personas desconocen: el damnificado puede reclamar -por incumplimientos o por los daños sufridos- a toda la cadena de los proveedores del servicio (por ejemplo, agencia de viajes y el hotel -si hubo deficiencias en la habitación- o aerolínea o micros -si los inconvenientes se produjeron durante el viaje-).

En caso de que la persona deba litigar judicialmente, también podrá **solicitar la aplicación de una multa** de hasta 5.000.000 de pesos.

Este monto dependerá del carácter de reincidente de la firma en incumplimientos, la cuantía de los beneficios indebidamente obtenidos, su proyección económica, **el peligro de su generalización para todos los usuarios** y la repercusión de estas infracciones de acuerdo con la posición en el mercado.

También se puede dejar constancia de la queja en el Centro de Atención al Turismo, dependiente del Ministerio de Turismo, a través de la vía telefónica o por Internet. La entidad controla y puede aplicar sanciones a las agencias y hasta tiene la capacidad de fijar un resarcimiento económico para los damnificados.

“Además, es posible reclamar los daños y perjuicios ocasionados por los incumplimientos y, de acuerdo con su gravedad, **se podría pedir la reparación por el daño moral** sufrido por la pérdida del disfrute, más el sacrificio económico efectuado y la tensión que una persona pasa al no ver colmadas sus expectativas”, concluyó Lowenrosen.

Diciembre es un mes tan cotizado como enero. En Navidad, el incremento de precio es muy importante. Según los operadores, hay que aumentarle el 30% del valor. Lo mismo en año nuevo. Sin embargo, las ofertas para las fiestas son muy pocas.

Las compañías de viajes se están apurando por rematar y vender todo lo que puedan, apelando a descuentos, promociones y a un festival de financiamiento que hoy permite acceder a viajes hasta en 24 cuotas sin interés.

"Las firmas del sector turístico se están apurando por cerrar la mayor cantidad posible de operaciones, ante el temor de que lleguen más medidas", confirmó Tomás Ryan, referente del sector turístico.

Los resultados están a la vista: las empresas están reconociendo una disparada de entre el 50% y el 60% en el nivel de ventas de pasajes y paquetes respecto a igual período del año pasado.

El tarjeteo también explotó en estas últimas semanas: el saldo por compras con plásticos en moneda extranjera ya perforó el techo de los u\$s500 millones, ubicándose un 50% por encima de igual mes de 2014 e, incluso, ya superó el promedio de octubre de 2013, último año récord (ver cuadro).

El "tarjeteo" por parte de argentinos en el exterior ya es récord para el arranque de octubre desde la salida de la convertibilidad.

De la mano del debilitamiento de monedas como el real o el peso chileno frente al dólar, del boom de cuotas en pesos sin interés para financiar viajes hasta en 24 meses y de la incertidumbre respecto del futuro del tipo de cambio, el turismo emisor está viviendo un auge que, mes a mes, no hace más que potenciarse.

Alquileres por Internet

Es muy importante poner especial atención cuando se trata de propiedades que se ofrecen a través de Internet. A fines del año pasado, cayó una banda en Mar del Plata que se dedicaba a estafar a los potenciales clientes y desaparecían una vez que les pagaban el precio de reserva.

Por ese, es recomendable abonar por una cuenta bancaria, ya que es más fácil detectar quién recibe el dinero, no así como otras **redes de transferencia de dinero**, que no controlan quien será el beneficiario del pago.

De haber elegido un hotel sin contar con demasiada información, es conveniente verificar la habitación antes de firmar el check-in o ingreso y observar si cuenta con las instalaciones y servicios prometidos.

Luego, se debe controlar cuál es la hora de entrada y salida y "tener en claro que **el plazo máximo de permanencia diaria no podrá ser menor a 24 horas**, ya que es una estadía diaria", explicó el especialista. Por ejemplo, si el ingreso comienza a las 10 de la mañana de un día, el egreso o check-out debería finalizar al mismo horario de la jornada siguiente.

Antes del alta, hay que consultar los menús -en caso que el hotel incluya alimentación y, especialmente, cuando no sean de una cadena reconocida- y si se debe pagar los adicionales por consumo.

Sucede que el turista cuenta con una escasa protección de su tutela en materia de derechos, a veces se encuentra en inferioridad de condiciones frente al oferente, por lo que son necesarias políticas más protectoras hacia aquél.

Departamentos o casaquintas

En barrios cerrados y countries las casas bien equipadas con jardín y pileta promedian los \$50.000 a \$70.000 para el mes de enero. A este precio hay que sumarle las expensas, de las que se conviene que **estarán a cargo del inquilino**.

A fin de cuentas, el precio es similar a lo que se tiene desembolsar para alquilar una casa en las playas bonaerenses más lujosas como Pinamar o Cariló.

Si bien en algunos lugares no hay demasiada oferta porque los propietarios y las inmobiliarias aguardan los resultados del balotaje para fijar un precio, si se cierra un contrato y se paga la reserva, **el consumidor lo puede hacer valer y reclamar en caso de incumplimiento.**

Más allá del precio y del plazo, es importante que el contrato sea por escrito y que en él se describan los servicios que fehacientemente se brindarán. Al llegar al lugar, se debe corroborar que se encuentren los bienes detallados en el convenio y verificar si los servicios, como luz y agua, funcionan con normalidad.

Si el inmueble contara con una piscina, es preciso **controlar el funcionamiento de su motor y filtro**, y el suministro de agua.

Aunque es recomendable visitar el lugar previamente, **Flavio Lowenrosen, director del Suplemento de Derecho del Consumidor de elDial.com**, destacó que -por las distancias- suele ser casi imposible, por lo que "hay que solicitar fotos y agregarlas al documento contractual".

Por lo tanto, para estar preparado en caso de un incumplimiento es importante tomar estos recaudos, como así también solicitar algún documento que acredite que verdaderamente se está negociando con quien tiene poder sobre el inmueble y puede decidir.

En principio, es fundamental **contar "por escrito" con toda la información** sobre aquello que le fue ofrecido, ya que esa documentación podría servir como una herramienta de reclamo.

También es conveniente tener documentadas por e-mail las respuestas a las preguntas formuladas sobre la oferta del bien.

"Es importante que el usuario sepa, efectivamente, cuál es el alcance de la información y la publicidad que le brindan los proveedores al momento de ofertar, de modo general o individual el servicio", indicó Lowenrosen.

Por ese motivo, el especialista recomendó "guardar las publicidades que constan en los periódicos, revistas o folletos, donde se promociona un determinado servicio turístico".

Esto resulta útil, ante la eventualidad de formular una queja, justamente porque allí **deberían constar las cualidades del servicio, su precio y el plazo de vigencia.**

Aclaró que "esos documentos son parte del contrato". Además, señaló que es conveniente "observar con atención los precios de viajes aéreos y de paquetes turísticos, ya que usualmente no incluyen impuestos, lo que se consigna en pequeños caracteres al costado del aviso o en su parte inferior".

Para acceder a la nota, debe ingresar en:

<http://www.iprofesional.com/notas/222145-Vacaciones-sin-conflictos-tips-a-la-hora-de-viajar-hacer-reservas-o-reclamar-si-hay-incumplimientos>