



Madrid, abril de 2006

La gran mayoría de los españoles que viajamos en Semana Santa desconocemos nuestros derechos, según la empresa de Servicios Jurídicos Letra2

**SÓLO EL 10 POR CIENTO DE LOS VIAJEROS
CON PROBLEMAS RECLAMA FORMALMENTE**

- Diez de cada cien españoles tendrán algún problema en sus viajes de Semana Santa
- Letra2 ofrece información y consejos prácticos para que conozcamos mejor nuestros derechos y realicemos las reclamaciones de forma correcta

La mayoría de los españoles saldremos de viaje en los próximos días festivos de Semana Santa y muchos de nosotros tendremos algún problema en los aeropuertos, en los hoteles, con las agencias de viaje... La inmensa mayoría, aproximadamente el 90 por ciento, soportaremos estoicamente y de forma pasiva dichas incidencias, sin presentar ningún tipo de reclamación formal.

Las razones fundamentales son que desconocemos nuestros derechos y que tenemos poca Cultura de la Reclamación, según la empresa de Servicios Jurídicos Letra2. La reclamación bien hecha es, sin embargo, ventajosa para todos.

Viajar en Semana Santa es, cada vez para más españoles, salir a sufrir. Pues cuentan con la certeza absoluta de que experimentarán algún tipo de incidencia, como atascos, saturaciones, retrasos en los aeropuertos, pérdidas de equipaje, mal servicio en los hoteles... Se estima, en concreto, que cerca del 10 por ciento de los viajeros de Semana Santa tiene algún problema en sus desplazamientos.

Sólo el 10 por ciento de los viajeros que sufren alguno de estos problemas toma la decisión de presentar la correspondiente reclamación. *“La mayor parte de los viajeros desconocen sus derechos y piensan que presentar una reclamación no sirve para nada”*, explica Daniel Muñoz, Director General de Letra2. Sin embargo, reclamar de forma adecuada, siempre es positivo, tanto para el propio viajero, que verá compensada su queja, como para la empresa de turismo que tendrá la oportunidad de mejorar la calidad de su servicio.

Letra2, de cara a la salida masiva de Semana Santa, ofrece algunos consejos muy prácticos para facilitar las reclamaciones:



1. El overbooking y las cancelaciones tienen su indemnización.

Los viajeros que sufran overbooking o casos de cancelación que no se hayan comunicado con quince días de antelación deben saber que cuentan con las siguientes indemnizaciones:

- 250 euros para viajes de menos de 1.500 kilómetros;
- 400 euros para desplazamientos en la Unión Europea de más de dicha distancia y todos los que no superen 3.500 kilómetros y
- 600 euros para el resto.

Además del reembolso del billete o vuelo alternativo, junto con alojamiento y comidas necesarias. También se tiene derecho a reclamar o a realizar una queja si la pérdida del vuelo ocasiona la pérdida de otro vuelo de conexión, de un crucero o de cualquier tipo de evento contratado con anterioridad, como espectáculos, encuentros deportivos...

2. Retrasos de avión de más de cinco horas. Los viajeros deben exigir el reembolso del pasaje (salvo por inclemencias meteorológicas, huelgas o medidas de seguridad), el alojamiento y la manutención.

3. No debe salirse del aeropuerto o estación sin presentar la reclamación. La reclamación debe hacerse en la oficina de la compañía de transporte donde ocurra la incidencia. Los viajeros recibirán un resguardo original, necesario para cualquier reclamación posterior.

4. Pérdida de equipaje o demora en la entrega. Para realizar la reclamación correspondiente es importante conservar el pasaje y el justificante de facturación de las maletas.

5. Deterioro del equipaje durante el vuelo. Debe acreditarse que la maleta no estaba estropeada antes de embarcar, con una foto o solicitando a la compañía un certificación en el momento de la facturación.

6. Lleve información escrita de las características del hotel y habitación contratada. Esta prueba escrita le servirá para presentar la correspondiente reclamación en el hotel.

7. Contrate el Seguro de Viaje específico que cubra la mayor parte de incidencias. Dicho seguro se encargará del abono de las indemnizaciones correspondientes una vez presentadas todas las pruebas.

8. Realice las reclamaciones siempre a través de profesionales cualificados.

Letra2 es una de las principales empresas de Servicios Jurídicos de España que cuenta con una amplia experiencia dentro del Derecho del Turismo.