

Guía legal para reclamar si le arruinan las vacaciones

El Ministerio de Fomento estudia introducir un seguro en los paquetes turísticos en caso de quiebra de una aerolínea o touroperador para facilitar que los clientes recuperen el dinero de los paquetes contratados.

S.Saiz/E.Hortelano. Madrid

La quiebra de Orizonia en febrero de este año dejó a 700 pasajeros sin billete de vuelta en el Caribe y a otros 200 turistas españoles retenidos en hoteles de destinos paradisíacos que se negaban a dejarles marchar sin que pagaran la factura de la estancia que el touroperador no había abonado al presentar concurso de acreedores.

En la última década, un centenar de aerolíneas de todo el mundo han cesado sus operaciones de repente y han dejado en tierra a cerca de dos millones de españoles. A diferencia de lo que ocurre con la cancelación puntual de un vuelo o los retrasos por *overbooking*, donde las reclamaciones se hacen directamente a la compañía o, en su defecto en una oficina del consumidor, en los casos de quiebras los procesos de reclamación son más complicados.

Si las vacaciones se han contratado a través de un intermediario, como una agencia de viajes, lo habitual es que se hagan cargo y devuelvan el dinero o busquen otro paquete con un touroperador alternativo. Si la compra se ha realizado a través de la propia empresa que se ha declarado en concurso, el cliente se convierte en un acreedor más. En estos casos, el plazo para comunicar los créditos pendientes es de un mes desde que se publica en el Boletín Oficial del Estado (BOE), donde se especifica cómo actuar (en el caso de Orizonia, por ejemplo, se habilitó una web).

Pero, ¿qué pasa si el turista ya ha emprendido el viaje y se encuentra en mitad de sus vacaciones? Aunque podrá reclamar, al igual que cualquier otro cliente, que le devuelvan el dinero que pagó por el viaje, lo primero es volver a casa. Lo habitual es que otras compañías se hagan cargo de los viajeros afectados fletando aviones, coste que sufra por lo general el Ministerio de Fomento. Sin embargo, el Gobierno no se hace cargo de otro tipo de gastos, como hoteles. En esos casos, el turista debe abonar la factura y guardar todos los justificantes de



Oficina de objetos perdidos en Barajas.

El limbo del concurso de acreedores

A la hora de presentar una reclamación es clave estudiar con quién se contrata un paquete de vacaciones, ya que éste será el responsable en caso de que se produzca cualquier incidente. El problema para recuperar el dinero se produce cuando esa compañía se declara en concurso de acreedores. La quiebra de Orizonia, incluidas sus agencias de viajes, complicó el proceso de reclamación. Muchos afectados tuvieron que esperar a que se publicara en el BOE la declaración del concurso para comunicar a los administradores lo que la sociedad les debía. En este proceso, no se necesita abogado ni incurrir en gastos adicionales, pero sólo se tiene un mes de plazo para hacer la comunicación y se tarda varios meses en recuperar el dinero.



Afectados por la huelga de controladores aéreos en 2010.

pago para reclamar a su vuelta y seguir los pasos para informar de la deuda a la administración concursal.

Seguros anti quiebra

Sólo dos de cada diez turistas afectados por este tipo de situaciones logra librarse de la pesadilla de la reclamación. Y lo hacen porque cuentan con un seguro anti quiebra. De hecho, el Ministerio de Fomento prepara un Real Decreto para obligar a que los touroperadores, aerolíneas y agen-

cias de viaje ofrezcan a los clientes este tipo de producto, que supone un coste entre uno y tres euros, pero que ahorraría millones de euros al Gobierno, que podría dejar de sufragar este tipo de rescates internacionales de turistas españoles en apuros.

Dos millones de españoles se han visto afectados en la última década por el cierre de aerolíneas

Pequeños incidentes

Cuando se cancela un vuelo o hay *'overbooking'*, la aerolínea tiene la obligación legal de reembolsar al pasajero el precio de su billete o facilitarle otro vuelo lo más rápido posible. Las compensaciones económicas varían en función de los kilómetros del trayecto y pueden alcanzar los 600 euros cuando se trata de más de 3.500 kilómetros. Otro problema típico es la pérdida de equipaje. Si se produce, la compensación se realiza a razón de 20 euros por kilo, pudiendo llegar a 1.200 euros sumados a los gastos de primera necesidad que ocasione la pérdida. Estas reclamaciones se gestionan en el propio aeropuerto y no tienen coste. Si la aerolínea no responde, se puede acudir a organizaciones de consumidores como Facua.



Agencia de viajes Vibo, filial del grupo Orizonia.

Demanda colectiva para daños morales

A la hora de solicitar una indemnización que pretenda ir más allá de recuperar el desembolso por un paquete de vacaciones o un billete de avión, desde el bufete Cremades & Calvo-Sotelo recomiendan asociarse para iniciar una acción legal conjunta. Para poder asumir los costes, la idea es presentar una causa común, al estilo de una demanda colectiva, con la diferencia de que en España, en lugar de un único juicio, se abren tantos procesos como afectados existan. Uno de los casos en el que todavía se está ligando es el que enfrenta a Aena con cerca de 20.000 afectados por la huelga encubierta de los controladores aéreos en 2010. Dependiendo del tipo de reclamación, se puede acudir por la vía civil o penal, aunque ésta exige más tiempo.

“Estos seguros cubren todos los gastos en caso de quiebra, desde la recolocación en otro vuelo hasta las noches de hotel, con un límite de 3.000 euros por persona”, explica José Vicente Mota, especialista en seguros de viaje de Marsh.

Este experto apunta que la idea procede de Reino Unido, donde este tipo de producto se comercializa por iniciativa del sector privado para responder a este tipo de situaciones.

La ventaja del seguro anti quiebra, que sería complementario al de anulación y cancelaciones que se comercializa de forma generalizada, es que el cliente reclama directamente a la aseguradora.

Esta vía garantiza recuperar el precio del paquete vacacional y todos los gastos de vuelta al destino de origen. Pero, ¿qué pasa con los daños morales cuando unas vacaciones de ensueño terminan convirtiéndose en una pesadilla?

Consejos útiles

- 1 Cuando haya un problema por causas ajenas a la voluntad del turista, la agencia es la responsable de gestionar las quejas.
- 2 Para incidencias en el aeropuerto, como cancelaciones, retrasos, *'overbooking'* o pérdida de equipaje, se reclama ante la propia aerolínea.
- 3 Viajar con una factura detallada con lo que incluye el paquete contratado por si hay que reclamar en el hotel o en otros servicios en destino.
- 4 Ante incidencias siempre conservar los justificantes de pago, que servirán de documentación en las reclamaciones posteriores.
- 5 Los vídeos y las fotos también pueden aportarse como prueba de los problemas que se han sufrido cuando se quiera pedir una indemnización.
- 6 Viajar con un seguro anti quiebra, que cuesta menos de 3 euros, agiliza las reclamaciones y es complementario al de anulación y cancelaciones.

La quiebra de una compañía no es el único problema al que se enfrentan algunos turistas. El hundimiento del Costa Concordia en 2012 o el incendio de otro crucero en Venecia hace unos días son sólo algunos ejemplos, donde además del reembolso se puede exigir una indemnización por daños morales, pero el único camino es la vía judicial. En el caso del Costa Concordia, se llegó a solicitar hasta 10.000 euros.

Ésta misma cantidad es la que reclaman en España cerca de 16.000 afectados por la huelga de controladores en diciembre de 2010, que obligó a cerrar el espacio aéreo del país. Para este tipo de casos, desde el bufete que los representa, Cremades & Calvo-Sotelo, recomiendan iniciar causas conjuntas, similares a las demandas colectivas, para ganar representación y, también, ahorrar costes. Estos procesos son largos y pueden prolongarse durante años. De hecho, el conflicto con Aena sigue abierto casi tres años después del incidente.