

Cómo organizar las vacaciones para evitar problemas legales

Las reclamaciones sobre ocio y turismo aumentan un 61% en verano

Muchas quejas son sobre vuelos y viajes en los que no se cumple lo pactado

ANDRÉS GARVI CARVAJAL
MADRID

Tras el parón económico y las restricciones de desplazamientos provocados por el Covid, los planes para disfrutar del verano se multiplican. Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), durante los meses de marzo y abril, incluyendo la Semana Santa, el número de turistas se incrementó en un 187% respecto al mismo periodo de 2021. Pero también el turismo internacional se está recuperando, España recibió en abril la visita de 6,1 millones de extranjeros, casi un 870% más que en el mismo mes de 2021.

Conocer las reclamaciones más habituales en verano es fundamental para hacer valer los derechos de los ciudadanos de cara a las vacaciones y evitar problemas legales que las arruinen.

El principal volumen de reclamaciones durante la época del verano son las referidas a ocio y turismo, con un incremento de más del 61% con respecto al resto del año, según datos del Observatorio Jurídico de Legálitas y extraídos de casi un millón de consultas que tuvieron lugar el año previo a la pandemia.

Dentro de este apartado cabe destacar todas las cuestiones relativas al ocio estival, como son las reclamaciones sobre vuelos y viajes, *overbooking* en aeronaves, retraso o cancelación de vuelos y el incumplimiento o ejecución defectuosa del viaje u hotel contratado.

También son un clásico del verano las consultas relacionadas con los cambios o anulaciones de reservas en espectáculos públicos, celebraciones de bodas, comuniones y otros eventos.

Viajes combinados

Para evitar problemas, la abogada y vocal de la Subcomisión sobre Derechos de los Consumidores del Consejo General de la Abogacía, Rosana Pérez Gurrea, aconseja que "an-

Top 5 de consultas legales en verano

Para extraer estos datos se ha analizado una base de casi un millón de consultas, extraídas del último año sin efecto pandemia (2019), realizando una comparativa entre dos agrupaciones mensuales: febrero, marzo, abril y mayo (periodo normal) vs. junio, julio, agosto y septiembre (verano). **Incremento en verano**



Fuente: Observatorio Jurídico de Legálitas

BELEN TRINCADO / CINCO DÍAS

tes de contratar cualquier servicio de viaje, ya sea un vuelo, un hotel o un viaje combinado, hay que revisar las condiciones generales del contrato y leer detenidamente las cláusulas de cancelación, cambio y reembolso del mismo".

Los cruceros y las vacaciones combinadas con gastos pagados pueden ser una excelente manera de viajar dentro de un presupuesto más ajustado, pero los ciudadanos deben asegurarse de que comprenden los detalles del viaje antes de partir.

Henar Hernández, abogada del departamento de consumo de Legálitas, recuerda que, "ante cualquier incidencia, el consumidor podrá reclamar en las oficinas de consumo, y también en vía de arbitraje o vía judicial".

El segundo grupo de consultas que más aumenta en verano son las cuestiones relacionadas con las Administraciones públicas y con los trámites para salir al extranjero, que tienen un alza del 42,7%. Temas relacionados con las vacaciones familiares y, sobre todo, con los

visados de turismo (tanto para visitar a residentes en España como de españoles que se trasladan a otro país) tienen un importante incremento con respecto a otros meses del año.

Los viajes por carretera obligan a tener el vehículo a punto durante la época estival. Esto provoca que durante este periodo se incrementen un 37,5% las reclamaciones relacionadas con la actividad de talleres, alquiler de coches y concesionarios de vehículos.

Pérez Gurrea recomienda que, al alquilar un coche, "se compruebe el estado del vehículo antes de utilizarlo, sacar fotografías al iniciar y terminar el arrendamiento -ya que pueden ser una prueba importante a efectos de una futura reclamación- y revisar con detenimiento los términos y condiciones generales del contrato".

Derecho laboral

En el ámbito laboral, las cuestiones relacionadas con los despidos y la organización de las vacaciones tienen un aumento superior al 29% respecto al res-

to de meses del año. Los abogados atienden un mayor número de consultas sobre los conflictos relacionados con los contratos temporales, su duración, los despidos del trabajo, la distribución y elección de los días para disfrutar las vacaciones veraniegas o la incidencia de una baja médica durante el periodo de descanso.

En último lugar de las reclamaciones atendidas por abogados durante el verano se encuentran las relacionadas con la convivencia de los hijos con los padres separados: estancias, visitas, comunicaciones, alimentos... Las consultas relacionadas con el derecho de familia se incrementan en esta época en más del 20%.

Los problemas para las familias que contratan el alquiler de viviendas vacacionales pueden evitarse si previamente se solicita el precio desglosado para saber el detalle del arrendamiento, se leen los comentarios de otros usuarios y se pide que se detalle el concepto y condiciones de la fianza en los casos en que se requiera.

Vuelta a la normalidad

► **Covid-19.** Atrás quedan los años de la pandemia, cuando los abogados vieron cómo las consultas sobre los ERE experimentaron un aumento del 37% o las cuestiones sobre hipotecas o impago de alquileres tenían un incremento de más del 22%. Desde el Observatorio Jurídico Legálitas han destacado que trabajo, consumo y vivienda representaron dos tercios del total de las consultas recibidas.

► **Viajes sin problemas.** Tras firmar un contrato de viaje combinado, Rosana Pérez Gurrea asegura que "los precios únicamente pueden modificarse si viene indicada expresamente esa posibilidad y si se producen hasta 20 días naturales antes de la salida, y si esa modificación se debe a las variaciones al alza o a la baja en el precio de los transportes (incluido el coste del carburante), a un cambio en las tasas e impuestos relativos a servicios concretos o a las alteraciones en los tipos de cambio de divisas aplicados al viaje".

► **Seguros.** Es aconsejable contratar un seguro de viajes, asegura la abogada, "pero no todas las pólizas son iguales y es necesario que estemos bien informados antes de contratarlo". Una de las coberturas recomendables es la de gastos médicos, teniendo en cuenta que, si viajamos fuera de España, hay que fijarse en las limitaciones tanto económicas como de duración de la estancia en el extranjero. Además, los países no están cubriendo los gastos médicos de los visitantes en caso de contraer el virus.

El número de turistas durante la Semana Santa se incrementó en España en un 187%

Revisar las condiciones generales del acuerdo antes de contratar es clave