



**EDITA**  
PERIÓDICO DISTRITO VILLAVERDE  
**TELÉFONO**  
640 271 988  
**E-MAIL**  
info@distritovillaverde.com

#### COLABORADORES

Carlos Gómez Cacho,  
Beatriz Troyano Díaz,  
Sarai Alonso Segura,  
David Mateo Cano,  
Ángel Luis Laguna Carrero,  
Narciso Casas,  
Laila Muharram,  
M<sup>a</sup> Antonia Pérez García,  
Julio Hernández García y  
José Luis de la Iglesia Díaz

#### MAQUETACIÓN Y DISEÑO

Pardetres.net  
info@pardetres.net

#### PARA RESERVAR SU PUBLICIDAD

**640 271 988**

D.L.: M-11246-2012

Control de tirada y distribución a disposición de empresas de la zona.

Periódico Distrito Villaverde. Todos los derechos reservados. Se prohíbe la reproducción total o parcial de los contenidos de este periódico salvo expresa autorización de la empresa editora.

El periódico no se hace responsable del contenido de los anuncios.



## FACUA MADRID RESUELVE TUS DUDAS SOBRE LAS AGENCIAS DE VIAJES

### FACUA MADRID

**L**as agencias de viajes son una de las opciones que eligen los usuarios a la hora de planear los viajes que quieren realizar. Con la llegada del verano, son muchos los consumidores que deciden acudir a ellas para contratar vuelos, hoteles, desplazamientos, etc. FACUA Madrid responde a las dudas más comunes que pueden surgir con respecto a este tipo de empresas.

#### ¿LAS AGENCIAS DE VIAJES ESTÁN REGULADAS?

No existe una normativa específica, pero sí diversas previsiones legales tanto en el ámbito europeo como en el estatal y en el autonómico que indirectamente afectan a los productos y servicios en los que las agencias de viaje actúan como empresas intermediarias.

#### ¿QUÉ PRODUCTOS O SERVICIOS PUEDES CONTRATAR EN ELLAS?

A pesar de la evolución y los cambios producidos en el desarrollo de las prestaciones de las agencias de viajes, los servicios y productos que ponen a disposición del consumidor siguen siendo prácticamente los mismos desde su origen. Es importante destacar que su actividad mercantil consiste en la intermediación de los productos y servicios (no son propietarias ni proveedoras directas de los servicios y productos que comercializan).

A continuación mencionamos los más habituales: alojamiento, transporte, traslados, excursiones, alimentación, alquiler de vehículos, alquiler de autobuses, circuitos turísticos, cruceros, *wedding planner*, guías profesionales, cursos de idiomas o inmersión lingüística, intercambios, viajes de estudio o fin de curso, gestiones de trámites para viajar (permisos, visados, certificados, etc.), espectáculos, eventos culturales, deportivos, ferias

y exposiciones, congresos, seminarios y convenciones, etc. Además, las agencias de viajes pueden ofrecer la contratación de servicios adicionales, como por ejemplo la contratación de seguros de viajes (entre otros).

Asimismo, es importante tener en cuenta que la agencia de viajes puede ofrecer estos servicios de forma individualizada o en modalidad combinada (los denominados comúnmente "paquetes").

#### ¿QUÉ DERECHOS TE ASISTEN ANTE LA CANCELACIÓN POR PARTE DE LA AGENCIA DEL CONTRATO?

En este caso debemos distinguir que la cancelación se produzca en relación a un servicio o producto contratado o un viaje combinado, dado que las consecuencias serán distintas en función de la normativa aplicable al caso y de las propias condiciones contractuales.

Si la agencia de viajes o el proveedor del servicio es quien cancela el contrato formalizado de un servicio o producto, debe responder ante el consumidor y proceder al reembolso de las cantidades abonadas dado que se trata de un servicio no prestado.

Si la agencia de viajes cancela un viaje combinado tendrá que reembolsar al consumidor la totalidad de los pagos que éste haya realizado, pero no tendrá que abonar ninguna compensación adicional si se dan ciertas circunstancias (circunstancias inevitables y extraordinarias o que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al número mínimo especificado en el contrato y siempre que la agencia notifique al consumidor la cancelación dentro de unos plazos).

Los reembolsos o devoluciones en este caso se realizarán por la agencia de viajes al consumidor sin demora indebida y en un plazo no superior a 14 días naturales después de



la terminación del contrato de viaje combinado.

#### ¿PUEDE EL USUARIO CANCELAR O DESISTIR DEL CONTRATO FORMALIZADO?

Si el consumidor cancela un servicio contratado a través de la agencia de viajes han de tenerse en cuenta las condiciones contractuales formalizadas y en especial la política de cancelación contenida en las mismas. Habitualmente, se establece una penalización proporcional en relación a la antelación con la que se comunica la cancelación del producto o servicio contratado. Además, suelen preverse estipulaciones para circunstancias inevitables y extraordinarias en salvaguarda del consumidor y basadas en la legislación aplicable (reforzadas muchas veces por la contratación de un seguro opcional).

Si se trata de un viaje combinado, el consumidor en cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado podrá resolver el contrato, en cuyo caso, el organizador y/o el minorista podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable, teniendo en cuenta la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje combinado. El contrato podrá especificar una penalización tipo que sea razonable.

### ES IMPORTANTE DESTACAR QUE SU ACTIVIDAD MERCANTIL CONSISTE EN LA INTERMEDIACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE COMERCIALIZAN

No obstante, cuando concurran circunstancias extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el usuario tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

En caso de celebración de los contratos de viaje combinado fuera del establecimiento, el usuario dispondrá de un plazo de 14 días para ejercer su derecho de desistimiento, sin necesidad de justificación.

# Dónde encontrarnos

Todos los meses  
tu periódico



**BUZONEADO en más  
de 15.000 HOGARES.**

También lo encontrarás en los comercios del barrio, centros culturales, centros de salud, centros de mayores, polideportivos, asociaciones de vecinos y en la Junta Municipal



Cualquier incidencia en el reparto os rogamos la comuniquéis a la redacción de este periódico, al teléfono 640 271 988 o por correo a [info@distritovillaverde.com](mailto:info@distritovillaverde.com)