



Divendres, 12 de juny de 2009

Ryanair concentra el 50,5% de les reclamacions d'aquest any

L'Agència Catalana del Consum inicia una campanya per millorar la protecció dels drets dels viatgers

- El sector aeri abusa de males pràctiques com ara incrementar el preu del bitllet pel fet d'utilitzar targetes per al pagament, portar equipatge o incloure l'assegurança en el preu del bitllet
- L'Agència Catalana del Consum ha rebut 700 reclamacions contra companyies aèries del gener a l'abril, de les que un 21% són per cobraments indeguts
- L'ACC està ultimant una campanya d'inspecció que comportarà sancions a les companyies que facin cobraments indeguts
- Aquesta setmana comença la campanya informativa sobre els drets dels usuaris adreçada als ciutadans i ciutadanes de Catalunya que fan viatges

L'Agència Catalana del Consum (ACC) ha iniciat una campanya per explicar els drets dels usuaris de les companyies aèries i dels viatgers en general amb l'objectiu de contribuir a la prevenció de conflictes de consum en aquest àmbit. El transport va ser el segon sector més reclamat el 2008, amb el 16,7% del total de reclamacions rebudes a l'ACC. La campanya coincideix en un moment clau en la contractació de les vacances d'estiu.

Si es viatja és important informar-se molt bé dels requisits i característiques del lloc del destí (transports, allotjament, visats, assegurança, passaports, categories dels hotels, ...). Igualment, s'ha de comparar tarifes i conservar els catàlegs, la publicitat, les ofertes, i tota la documentació relativa, ja que la publicitat i la informació prèvia és vinculant. Aquestes són les principals recomanacions, tot i que l'ACC convida a navegar per la seva pàgina (www.consum.cat) per informar-se amb detall dels drets i deures que tenim.



Divendres, 12 de juny de 2009

Els preus dels vols han baixat dràsticament, especialment els de les rutes més populars, de manera que consumidors, transportistes aeris i aeroports s'han beneficiat de més activitat, noves rutes, major oferta, preus baixos i increment general de la varietat de serveis. Algunes companyies aèries, i altres empreses que venen bitllets d'avió a través d'Internet, han introduït un sistema tarifari complex, que comporta que el usuari no sàpiguen en molts casos quin és el preu final que hauran de pagar abans de contractar.

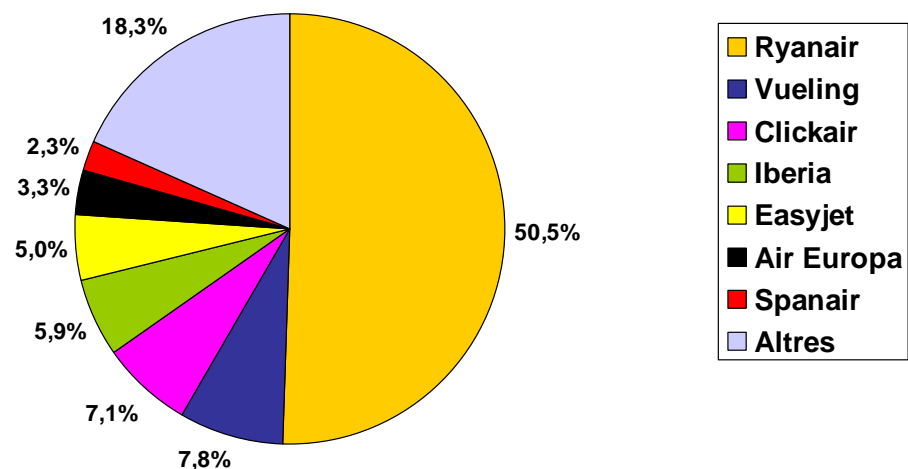
En paral·lel, també s'ha incrementat el nombre de reclamacions i consultes motivades per deficiències en la prestació dels serveis. Concretament, el transport aeri es situa sempre entre el primer i el segon lloc dels sectors més reclamats a Catalunya.

700 reclamacions en quatre mesos

Del gener a l'abril de 2009, l'ACC ha rebut 700 reclamacions contra companyies aèries, de les que el 21% van ser pel cobrament indegut de la facturació de l'equipatge o pel cobrament de comissions per l'ús de targetes de crèdit; un 15,9% per pèrdua del vol; un 14,1% per cancel·lació de vol, un 13,5% per retard, un 11,7% per pèrdua o trencament d'equipatge i un 10,5% per insatisfacció en el tracte.

Les empreses més reclamades en aquest mateix període de 2009 han estat Ryanair (50,5%), Vueling (7,8%), Clickair (7,1%), Iberia (5,9%), Easyjet (5%), Air Europa (3,3%) i Spanair (2,3%).

Reclamacions per companyia de gener a abril de 2009





Divendres, 12 de juny de 2009

Pel que fa a la gestió de les reclamacions del 2008, un 72,43% varen quedar sense resolució per manca d'atenció de la companyia aerea, mentre que un 27 % es van resoldre per mediació.

En aquest context, l'Agència Catalana del Consum convida les companyies aèries a que s'adhereixin a l'arbitratge de consum, ja que aquest sistema de resolució de conflictes és voluntari, gratuït, ràpid i segur per ambdues parts. A Catalunya, ha anat creixent fins als més de 4.500 establiments adherits de sectors diversos (telefonía, tallers de vehicles, establiments comercials, mobles, electrodomèstics, tintorerías, habitatge, serveis i subministraments,...). L'adhesió a l'arbitratge de consum no suposa cap augment de les reclamacions dels clients i sí, en canvi, implica un factor de qualitat i atenció al consumidor que pot diferenciar unes companyies de les altres en un context de força competència i caiguda de la demanda.

Inspeccions a les companyies aèries

La campanya informativa sobre els drets dels viatgers ve acompanyada d'una nova campanya d'inspecció i control del mercat. L'Agència Catalana del Consum, que ja va realitzar el 2006-2007 una campanya d'inspecció a 29 companyies aèries que va suposar sancions per valor de 736.700 euros. Ara, l'ACC ha detectat un increment de l'ús de males pràctiques relacionades amb cobraments indeguts i considera que exigir el pagament obligatori per part del viatger de qualsevol maleta que desitgi facturar i/o de l'assegurança és abusiu. També es considera abusiu que algunes companyies aèries de baix cost cobrin una determinada quantitat suplementària al preu de la tarifa pel fet d'utilitzar per al pagament una targeta de crèdit o de dèbit. En aquest sentit, el director de l'Agència Catalana del Consum, **Jordi Anguera**, ha manifestat que *"l'Agència obrirà expedients sancionadors a les empreses que facin ús d'aquestes pràctiques i, per això, és important que els consumidors s'informin prèviament, i si detecten aquests cobraments indeguts ho denunciïn a la mateixa ACC o a qualsevol altre organisme de consum"*.

D'altra banda, en el marc de la campanya de control del marcatge de preus a gairebé tots els sectors d'activitat duta a terme per l'ACC durant l'any 2008 a tot el territori, es van realitzar actuacions inspectores a 19 agències de viatges, de les quals s'ha acabat derivant la incoació d'11 expedients sancionadors. L'incompliment més freqüent en aquest sector en matèria de preus és el fet de no incloure en els preus exhibits a la publicitat, els catàlegs, rètols i altres suports, els impostos que són obligatoris, les taxes d'aeroport o el cost del carburant. Amb aquestes actuacions de control, l'Agència Catalana del Consum espera que la publicitat del preus en aquest sector millori substancialment, en benefici de totes les persones consumidores.



Divendres, 12 de juny de 2009

Recomanacions de l'ACC vinculades als drets dels viatgers

- **Llegir bé el contracte abans de signar-lo** i demanar una **còpia** del tots els pagaments a compte.
- **Si viatjant amb avió tens problemes amb les maletes i vols reclamar**, sempre ho has de fer **formalitzant el PIR (informe d'irregularitats) al taulell de la companyia, abans d'abandonar l'aeroport**
- Saber que si contractes un **viatge combinat** et poden demanar fins a un 40% del preu total del viatge en concepte de **dipòsit**, llevat casos justificats.
- Saber que si volem **anul·lar el viatge** s'hauran de pagar les despeses de gestió, d'anul·lació i si escau, una penalització que varia en funció de l'antelació i les condicions pactades.
- Si llogues un vehicle, **examina'l bé** abans de recollir-lo i **llegeix bé** les condicions del lloguer abans de signar res.
- Durant el viatge porta sempre el **telèfon de l'agència** de viatges o del seu representat al país on estiguis.
- És recomanable contractar el viatge a través d'una **empresa adherida al Sistema Arbitral de Consum**. A la pàgina web de l'ACC www.consum.cat hi ha la relació de totes les empreses i establiments adherits.