

Paquetes turísticos: ¿Qué precauciones deben considerar los consumidores y cómo actuar frente a incumplimientos de contrato?

15/02/2020

También hay que considerar qué acciones puede tomar un consumidor frente a un incumplimiento de contrato o deficiencias en productos comprados en el ámbito de la Provincia de Mendoza y fuera de esta también.

Por esto, la Dirección de Defensa del Consumidor recomienda que se actúe en el lugar o momento mismo del problema o, en su defecto, luego pero sin dejar de reclamar por la devolución del pago por un servicio no prestado o bien la reparación sin cargo o restitución de lo abonado por productos con fallas de fabricación.

Paquete de servicios y alojamiento

- Antes de contratar un paquete turístico o elegir el alojamiento (departamento, casa o cabaña), se recomienda ingresar en sitios de internet seguros y recomendados por otros usuarios, para premiar a quienes cumplen y desalentar la contratación en forma irregular.

Además, es aconsejable hacer captura de pantalla de la publicidad que se observa en la computadora, teléfono móvil u otro dispositivo, lo que permite al usuario guardar evidencia de la oferta y sus condiciones.

- En lugar de aceptar una oferta de hospedaje con imágenes de tipo ilustrativo, se recomienda pedir las fotos

reales del lugar que se va a reservar (espacios internos y externos), junto con mapa de ubicación.

Esto permite, por un lado, conocer de antemano la propiedad y, por el otro, tener precisiones sobre distancias respecto de otros puntos de interés, como montañas, ríos, lagos, playas, centro cívico y sitios de compra.

Además, se sugiere depositar o transferir dinero solo cuando se trate de una oferta hotelera seria, con respaldo de documentación que sirva de evidencia del acuerdo y cancelación del hospedaje.

Es importante chequear la reputación de la firma comercial, comunicándose, por ejemplo, con ente de turismo de la localidad.

Agencia de viajes y transporte

Para conocer cuáles son las agencias de viajes autorizadas en el país, es conveniente ingresar al sitio del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación:

<https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/turista/agencias-de-viajes-autorizadas>

En tanto, al elegir una empresa de transporte de pasajeros, se recomienda verificar en el sitio de la CNRT (Comisión Nacional de Regulación del Transporte) cuáles son las empresas de transporte de pasajeros habilitadas por ese organismo, a través de este enlace:

https://consultapme.cnrt.gob.ar/empresas_habilitadas

Derechos y deberes del consumidor

- Comprobantes de compra. Deben solicitarse y conservarse las constancias de compras porque pueden ser de utilidad para realizar luego un reclamo o una denuncia formal por fallas del producto o incumplimiento de servicio.

En la seña o cancelación de alojamiento para turismo, debe conservarse también copia o evidencia de la misma, junto con las características del inmueble alquilado o reservado y condiciones del contrato.

- Comercio transparente. Siempre debe elegirse la compra en comercios habilitados, no así en la vía pública donde no queda registro de la venta ni podrá reclamarse luego por fallas del producto.

Es importante remarcar que el consumidor, local o turista, no debe contratar alojamiento temporal en la vía pública sino por medio de los sitios autorizados y registrados por los organismos públicos competentes.

Obligaciones de proveedores de bienes y servicios

- Trato digno. Los proveedores de bienes y servicios no deben poner al consumidor en situaciones vergonzantes ni provocar acciones intimidatorias o discriminatorias; tampoco realizar diferenciaciones de precios en detrimento de los consumidores extranjeros.
- Libro de quejas. Es un registro obligatorio para comercios que en Mendoza destinan sus productos o servicios a consumidores finales; y es un derecho del consumidor disponer de este registro para asentar su reclamo en forma escrita.
- Suministrar al consumidor factura, *ticket*, copia de contrato, constancia de seña, u otra evidencia relacionada con el producto o servicio adquirido o convenido.

Consultas y denuncias

Frente a la presunción de un incumplimiento, el consumidor puede denunciar el hecho a través de las siguientes vías:

- 148@mendoza.gov.ar
- 148 opción 3 (en días hábiles y en horario de 8 a 15)

- App móvil: 148 Mendoza