

# Una madre reclama que le devuelvan dinero entregado por un viaje de egresados

30/09/2020

Mariela Suárez tiene a su hija en séptimo grado y desde el año pasado estaban pagando las cuotas para realizar un viaje de egresados a Carlos Paz, Córdoba. Tras la pandemia y la incertidumbre de la apertura del turismo, desde la agencia le devolvieron parte de lo depositado, pero les retuvieron un 20%. Mariela comentó a FM Vos (94.5) y Diario San Rafael, cuáles son los trámites y reclamos realizados.

En julio del año pasado, Mariela empezó a pagar el viaje de su hija que iba a tener lugar en noviembre de este año. Lo estaba pagando abonado en cuotas mensuales hasta marzo, cuando la empresa envió un mensaje diciendo que dejaran de hacer los pagos porque –producto de la pandemia– había dudas sobre lo que ocurriría.

“Nos están reteniendo un 20% de un total de viaje que no hemos terminado de pagar, por eso fui a Defensa del Consumidor para ver si me podían asesorar; yo de leyes no sé pero me parece ilegal y totalmente fraudulento que ellos nos retengan el 20% del total de un viaje (ni siquiera del porcentaje que hemos pagado)”, reclamó, y agregó que en las oficinas de ese organismo, le explicaron que primeramente se debe intentar llegar a un acuerdo personal; de no alcanzarlo, deberían seguir por la vía legal.

Aclaró que una de las cláusulas del contrato, establece que la empresa puede quedarse con ese 20% si el cliente de manera voluntaria decide darse de baja y no llevar a cabo el viaje. “Ellos están tratando que la gente voluntariamente y antes de perder el dinero, se vaya dando de baja; por eso nos están llamando de a uno, no en grupo”, aseguró, y criticó que desde la empresa siempre hubo escasos mensajes (jamás se reunieron

ni siquiera de manera virtual). Si bien es cierto que muchos padres no querrán enviar a sus hijos de viaje, aun cuando los mismos se vean nuevamente habilitados de realizarse, Suárez ve aquí una manera implícita de hacerlos darse de baja de manera “voluntaria”.

Considera que teniendo en cuenta los trámites que la empresa haya tenido que realizar, sería lógico que se queden con el 20% de lo que ya se ha pagado (entre julio de 2019 y marzo de 2020), pero no con el 20% del total. Es que un viaje de estas características tiene un valor que supera los 21 mil pesos por persona.