

Co obxectivo de impulsar a información e a aplicación de medidas preventivas diante dos problemas de saúde e consumo máis frecuentes que lle poden afectar á cidadanía, o Concello de Pontevedra, a través da Concellaría de Salubridade Pública e Consumo, deseñou unha serie de xornadas formativas para que, por medio da información e o debate, os cidadáns e as cidadás teñan un mellor coñecemento sobre os temas referidos.

As xornadas, que se desenvolverán no transcurso do ano 2006, constarán de 10 sesións celebradas o último xoves de cada mes. Nelas insistirase no adecuado manexo e prevención dos problemas máis frecuentes que lle afectan á cidadanía relativos á saúde e ao consumo, con información básica sobre estes temas.

Acompañando estas xornadas, editaranse unha serie de folletos informativos coma este, que recollen a información que se tratará en cada unha das xornadas, así como uns consellos para cada seu punto crítico.



CONCELLO DE
PONTEVEDRA



concellaría
de salubridade
e consumo



transportes

transporte aéreo overbooking

A práctica legal do overbooking ou sobrevenda permítelles ás compañías aéreas vender un maior número de billetes respecto ás prazas reais do avión. Pode darse a situación de que a un viaxeiro, pese a ter confirmada a reserva e presentarse a tempo en facturación, se lle denegue o embarque.

O pasaxeiro ao que se lle denega o embarque pode elixir entre:

- O reembolso do prezo do billete, en metálico ou en bonos de viaxe, de acordo coa súa elección.
- Ser conducido ao destino final do modo máis rápido posíbel.
- Trasladar a data da viaxe.

Pero, ademais, a compañía aérea debe aboar, de maneira automática, unha indemnización, é dicir, non hai que xustificar os danos causados.

Estas compensacións económicas por denegación de embarque están taxadas por normas da UE, e son as seguintes:

- 250 euros para traxectos de ata 1500 km.
- 400 euros para traxectos de entre 1500 km e 3500 km.
- 600 euros para traxectos superiores a 3500 km.

Estas indemnizacións poden reducirse á metade se a compañía

consegue colocar o pasaxeiro nun voo cunha diferenza na hora de chegada non superior a dúas, tres ou catro horas respectivamente.

Tamén terán dereito a recibir comida durante a espera; ou aloxamento, en caso de que sexa necesario.

cancelación de voo

Cando se produce a cancelación dun voo, os pasaxeiros teñen dereito ás mesmas indemnizacións que no caso de overbooking, así como a recibir comida e aloxamento, e ao reembolso do billete ou a un transporte alternativo.

O pasaxeiro non ten dereito a compensación:

- Se foi informado da cancelación con, cando menos, dúas semanas de antelación.
- Se o aviso se fixo con sete días de antelación e se lle ofrece un transporte alternativo que permita saír con non máis de dúas horas de antelación á hora prevista e que lle permita chegar ao destino con menos de catro horas de atraso sobre a hora prevista.
- Cando o preaviso se fixo con menos de sete días de antelación e se ofrece un transporte alternativo que lle permita ao pasaxeiro saír con non máis dunha hora de antelación á hora prevista e que lle permita chegar ao destino con menos de dúas horas de atraso.
- Cando as cancelacións se deben a circunstancias extraordinarias inevitábeis (forza maior) e a compañía aérea o probe.

atrasos

- Se o pasaxeiro sofre un atraso importante, a compañía deberá ofrecer comidas e refrescos, e, se fose necesario, un hotel e medios para contactar coa familia.
- Se o atraso supera as cinco horas (grande atraso), deberá ofrecer o reembolso do billete. Se o usuario o prefire, ten dereito a recibir un billete das mesmas características para viaxar o antes posíbel.
- Se o atraso é inferior a dúas horas, a compañía pódelle deneegar atención ao pasaxeiro; non tería dereito a reclamar.

extravío, entrega tardía ou deterioración de equipaxe

- Acudir de maneira inmediata ao mostrador da compañía aérea e encher o chamado PIR (parte de irregularidade de equipaxe), no que se farán constar as circunstancias acontecidas.
- Prazos para formular a reclamación por perda de equipaxe:
- Voos nacionais: a reclamación debe efectuarse no prazo de dez días.
- Voos internacionais: a reclamación debe efectuarse no prazo de sete días, salvo que se trate dun atraso na entrega da equipaxe (neste caso, o prazo será de vinte e un días).
- Os usuarios afectados poden reclamar as indemnizacións que están taxadas legalmente, sen prexuízo de que acrediten os danos que realmente se causaron.
- Se as maletas se perden na viaxe de ida, será preciso comprar o indispensábel. Este gasto debe ser compensado pola compañía, logo da acreditación por parte do consumidor mediante as correspondentes facturas.

¿como reclamar?

Primeiramente, ante calquera contratempo, o usuario debe acudir ao mostrador da compañía aérea e formular unha reclamación. Se a compañía non ten unha oficina no aeroporto, o mellor é informarse no mostrador de AENA (Aeropertos Españois e Navegación Aérea).

Os pasaxeiros poden dirixirse a organismos de control especialmente habilitados para tramitar as súas denuncias. En España poden presentarse as queixas ante a Dirección Xeral da Aviación Civil.

Os consumidores poderán reclamar nos servizos de consumo e solicitar a intervención das xuntas arbitrais de consumo para a resolución das súas reclamacións.

Tamén poderán iniciar unha acción de responsabilidade civil ante os tribunais, que terá que realizarse dentro do prazo de dous anos.

transporte terrestre

dereitos dos usuarios de autobús

- No billete deben constar os seguintes datos: prezo total, punto de orixe e destino, nome da empresa, peso da equipaxe e número de vultos.
- Se por algunha razón, a viaxe se interrompe, a empresa de transporte está obrigada a proporcionarlle ao consumidor un medio alternativo para chegar ao seu destino.
- Os condutores non deben permanecer ao volante máis tempo do regulamentario (unhas catro horas e media seguidas como máximo).
- Se a equipaxe sofre danos ou se perde durante a viaxe, a compañía deberá aboarlle unha compensación económica ao viaxeiro (uns 12 euros por quilo, cun límite máximo de 20 quilos).

dereitos dos usuarios de ferrocarril

- Se se ten contratado un traxecto en tren e se perde o enlace por un atraso da compañía, o viaxeiro ten dereito a que se lle facilite un novo billete ou a que o devolvan ao punto de partida de maneira gratuíta.
- Se o tren chega ao destino con máis dunha hora de atraso, o usuario ten dereito a unha indemnización. Para recibir a indemnización, deberá selar o billete na estación de destino.
- Se a porcentaxe de demora sobre a duración do traxecto é de ata un 50%, a porcentaxe de devolución sobre o prezo do billete é dun 25%. Se a demora é de máis do 50% e menos do 100%, a porcentaxe de devolución é do 50%.
- Se a porcentaxe de demora é do 100%, a porcentaxe de devolución será do 100%.
- Se o atraso é inferior a unha hora, o viaxeiro non terá dereito a indemnización.
- As compañías ferroviarias non teñen un sistema de compensación en caso de perda de equipaxe, xa que non existe facturación desta (nalgúns casos, como no AVE, si que está estipulada unha indemnización).