



MAS DE LA MITAD DE LAS DEMANDAS QUE RECIBE LA UNION DE CONSUMIDORES DE PALENCIA EN EL PERIODO ESTIVAL ESTAN RELACIONADAS CON EL SECTOR TURISTICO

A pocos días de acabar el verano hacemos balance de las reclamaciones recibidas durante los meses de verano y un 54% están relacionadas con el transporte aéreo, hostelería, alojamiento o restauración.

Con el verano llegan las tan deseadas vacaciones y muchos palentinos las disfrutan realizando viajes o planificando planes que salgan de la rutina. En alguna ocasión se detecta irregularidades en los productos o servicios contratados lo que conlleva a formular la correspondiente reclamación para ejercer nuestros derechos como consumidores.

El elevado volumen de pasajeros y las condiciones operativas durante el verano son factores clave que hacen que **el transporte aéreo** aumente el número de demandas y en especial este verano debido a los incidentes provocados por la DANA en varios aeropuertos del mediterráneo. Las reclamaciones más habituales que recibe el sector del transporte aéreo por parte de los usuarios son los retrasos, suponiendo un 65% , las cancelaciones de vuelos, que suponen un 23 % , mientras que los retrasos en la entrega del equipaje o el overbooking, apenas en su conjunto suponen un 12%.

Las **agencias de viajes** , es otro de los sectores que aumentan las reclamaciones en esta época, debido al aumento de contratación de viajes combinado (paquetes vacacionales) Los principales motivos de demandas son el incumplimiento de lo ofertado, suponiendo un 80% , y el resto , un 20% está relacionado con la pérdida de días de viaje o la no realización de excursiones comprometidas .

En cuanto **alojamiento y restauración**, hay menos reclamaciones, representado apenas un 11% del total de las recibidas en el sector turístico en época vacacional. Ello no es porque no se produzcan incidencias, sino porque muchos consumidores optan por mostrar su queja a través de redes sociales, no formalizando una reclamación formal, salvo que lo sucedido sea algo grave. Las más habituales son , el incumplimiento de las condiciones contratadas o servicios requeridos en el alojamiento, y las malas prácticas en la hostelería, como puede ser entre otros, el cobro de un suplemento por cubierto, o cobrar por el pan o el hielo, cuando estos no estén indicados en el listado de precios.

Palencia a 11 de septiembre de 2024.