Comunidad de Madrid

Medios de Comunicación

El gobierno regional recopila la información en el Portal del Consumidor

La Comunidad de Madrid recomienda cómo actuar ante la cancelación de viajes por el COVID-19

- Si a un pasajero se le cancela el vuelo tendrá derecho al reembolso o al cambio a otra fecha que considere conveniente
- Es aconsejable revisar las normas y procedimientos de entrada de los distintos países antes de contratar el viaje

1 de agosto de 2021.- La Comunidad de Madrid ofrece una serie de recomendaciones ante los problemas que puedan surgir con la cancelación o modificación de viajes contratados con motivo de la crisis del COVID-19. Por ejemplo, se recuerda que cuando un pasajero se vea afectado por la cancelación de un vuelo o determinados servicios tendrá derecho al reembolso del billete o a un transporte alternativo en otra fecha que considere conveniente. Sin embargo, cuando sea el viajero el que cancele un billete, la compañía no estará obligada a devolverle el importe, por lo que la única vía será la negociación para llegar a un acuerdo.

En el caso de no poder viajar porque el país de destino impida la entrada a su territorio, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización en los 14 días siguientes. Por ello, es conveniente revisar las normas y procedimientos de entrada antes de contratar ningún viaje al extranjero.

La Comunidad ofrece también una serie de consejos respecto a la cancelación de servicios por el COVID-19. Así, en el caso de que hubiera pagado por un servicio que no ha podido disfrutar (un hotel, entradas para un concierto o espectáculo, entradas de cine o teatro, entre otros) se podrá resolver el contrato en un plazo de 14 días desde su imposible ejecución. La empresa podrá ofrecer vales o bonos para disfrutar más adelante, que el consumidor podrá aceptar o no.

En todos los casos, la Comunidad recomienda revisar los contratos que se hayan firmado para conocer las condiciones de cancelación. En el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid se puede consultar toda la información más detallada.