

■ Comunicado de prensa ■

---

## **El Centro Europeo del Consumo (CEC) de Cataluña abre Puntos de Información al Turista Consumidor para informar sobre consultas, quejas y reclamaciones de los viajeros**

**Los terminales de consulta, que facilitan información general sobre consumo y dónde dirigirse para plantear quejas y reclamaciones, estarán instaladas en el aeropuerto del Prat, en el aeropuerto de Girona y en la oficina de Turisme de Catalunya en el Palau Robert de Barcelona.**

Martes, 19 de julio de 2005- El Centro Europeo del Consumo (CEC) ha abierto Puntos de Información al Turista Consumidor para informar sobre consultas, quejas y reclamaciones de los viajeros que lleguen a Cataluña y para los catalanes que visiten países de la UE. El director de la Agencia Catalana del Consumo (ACC), Enric Aloy, presentó ayer estos terminales de consulta, que facilitarán información general sobre consumo y dónde dirigirse en caso de quejas y reclamaciones. Los Puntos de Información al Turista estarán instalados en el aeropuerto del Prat, en el aeropuerto de Girona y en la oficina de Turisme de Catalunya ubicada en el Palau Robert de Barcelona.

**Según el director de la ACC, Enric Aloy, "el objetivo de la Agencia es que los turistas que vienen a Cataluña y los catalanes que hacemos turismo por el país podamos disfrutar de unas buenas vacaciones, de unas vacaciones sin problemas y que sepamos que la Administración de Cataluña está para responder ante de cualquier consulta o incidencia que tengan en materia de consumo y para velar por sus derechos como consumidores con las mismas garantías que en sus países de origen".**

Los Puntos de Información al Turista del CEC consisten en pantallas interactivas donde los consumidores pueden dirigirse para obtener información general sobre temas de consumo -especialmente de viajes-, y también orientan sobre cómo y dónde se han de dirigir los ciudadanos para plantear consultas, quejas o reclamaciones en caso de disconformidad con el servicio prestado o el producto adquirido. Los viajeros también podrán utilizar estos Puntos de Información para



■ **Comunicado de prensa** ■

expresar su valoración sobre servicios prestados o productos adquiridos en Cataluña. En este sentido, Aloy señaló que **"el hecho de tener estos puntos de información nos servirá para conocer las consultas más frecuentes y saber cuales son los temas que preocupan más a los turistas y, por tanto, evaluar si tienen que haber actuaciones concretas en estos ámbitos"**.

Estas pantallas interactivas, subvencionadas totalmente con fondos europeos designados por la UE al CEC de Cataluña, estarán instaladas en los principales puntos de entrada y salida de viajeros. Concretamente habrá Puntos de Información al Turista Consumidor en la terminal A y en la terminal B del aeropuerto del Prat y en el aeropuerto de Girona y también en la oficina de Turisme de Catalunya situada en el Palau Robert de Barcelona. Aloy ha adelantado que el año que viene está previsto instalar más oficinas por toda la geografía catalana en función de las necesidades.

La información contenida en estos puntos se orienta en dos sentidos: por un lado, va dirigida a los consumidores y consumidoras de la UE que viajan a Cataluña, y por otra parte, a los catalanes que se desplazan a otros países comunitarios. Referente a los contenidos concretos, los Puntos de Información al Turista Consumidor facilitan información sobre los viajes combinados, la contratación de medios de transportes, el alquiler de vehículos, los establecimientos turísticos, las garantías de los productos, la oferta de productos, y de servicios generales como puedan ser los servicios postales, aparcamientos, servicios financieros, o reparación de vehículos. Los Puntos de Información también contienen datos sobre el consumo y servicios de otros países de la UE y de la red de Centros Europeos del Consumidor.

### **Consultas y reclamaciones gestionadas por el CEC de Barcelona en verano**

Durante el año 2004 el CEC de Barcelona gestionó un total de 902 casos de consumo transfronterizo, entre reclamaciones y consultas. Fueron atendidos de estos casos, un 38% durante los meses de verano (junio - septiembre) y más de la mitad, 53%, ha sido por temas relacionados con los viajes y el turismo.

Las consultas y reclamaciones del sector viajes y turismo ha estado vinculado con los temas de **transporte aéreo** (información sobre los derechos del usuario en caso de pérdidas de equipaje, retrasos y cancelaciones de vuelos, etc.); los servicios de **alquiler de vehículos**, que continúan generando problemas a los consumidores, que son objeto de cargos en las tarjetas de crédito por parte de las empresas de alquiler de vehículos, motivados por supuestos daños ocasionados durante el periodo de alquiler; **el alojamiento turístico**, motivado principalmente por la diferencia de calidad entre lo que espera el cliente al efectuar la reserva, generalmente a distancia o por internet, y lo que ofrece el alojamiento; **el tiempo compartido**, con preguntas relativas a la posibilidad de revender el derecho de uso

■ **Comunicado de prensa** ■

sobre la posesión de un alojamiento turístico por tiempo compartido. Especialmente en temporada de verano se hace patente una mayor actividad de captación de clientes para las empresas que ofrecen la "posibilidad de revender" a los propietarios descontentos esta peculiar forma de vacaciones.

Del 53% de los casos dentro del sector de viajes y durante los meses de verano, el transporte aéreo y el alojamiento continúan siendo los que tienen más número de casos con un 20% y un 16%, respectivamente. Un 10% representa el tiempo compartido, y por último, los alquileres de coches con un 7%.

<u>Tipos de consulta/reclamación</u>	<u>porcentaje</u>
<b>Transporte aéreo</b>	<b>20%</b>
<b>Alojamiento turístico</b>	<b>16%</b>
<b>Tiempo compartido</b>	<b>10%</b>
<b>Alquiler de coches</b>	<b>7%</b>
<b>Total</b>	<b>53%</b>

**Para ampliar la información:**

Gabinete de Prensa y Comunicación  
Turisme de Catalunya  
Telf: 93 484 98 67