

Què fer si el bitllet se ha abonat mitjançant una targeta de crèdit?

En aquest cas li aconsellem als usuaris que vagin a la seva entitat bancària a fi de precedir a anular el càrrec i que aquest tràmit sigui sol·licitat per escrit a la entitat a fi de que quedi constància d'això.

L'usuari pot invocar al que disposa en l'art.46. 1 de la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'Ordenació del Comerç Minorista que literalment disposa del següent:

“ Article 46.” Pagament mitjançant targeta.

Quan l'import d'una compra hagi estat carregat de forma fraudulenta i indegudament utilitzat el nombre d'una targeta de crèdit, el titular podrà exigir la immediata anul·lació del càrrec.

Si la compra s'hagués efectuat efectivament pel titular de la targeta i la exigència de devolució no fos conseqüència de no haver-la exercit i el dret de desistiment o de la resolució reconeix en l'article 44 i, per tant, hagi exigint indegudament la anul·lació del corresponent càrrec, aquell quedarà obligat davant el venedor “resarciment” dels danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de dita anul·lació.

Què fer si el bitllet s'ha abonat en efectiu a una agència de viatges?

Si el client no ha pogut colar y ha abonat el seu bitllet en efectiu i aquest encara no ha estat liquidat per l'Agència de Viatges a la Companyia Aèria li aconsellem que, en aplicació al Reglament 261/2004 sobre overbooking, grans retards i cancel·lacions sol·liciti a la Agència de Viatges el retornament dels diners del bitllet.

Si l'Agència, per el contrari, ja ha procedit a liquidar el bitllet amb la Companyia Aèria l'usuari haurà de procedir a reclamar a la companyia i a presentar còpia de la reclamació al Ministeri de Foment tal i com es detallen en aquest document.



Amb la col.laboració de:

 **agència catalana
del consum**

 **Generalitat
de Catalunya**

ACPB ASSOCIACIÓ DE CONSUMIDORS DE
LA PROVÍNCIA DE BARCELONA

BUTLLETÍ INFORMATIU

N. 01/10

GENER / FEBER / MARÇ 2010

Renfe, puja les tarifes

El Consell Nacional de Transports ha aprovat la petició de RENFE d'incrementar les seves tarifes un 7% (6% més 1% IVA) per aquest any. Aquesta decisió s'ha pres en contra del vot dels consumidors. La empresa posa l'excusa de la pujada al seu esforç inversor i a la recuperació d'un suposat dèficit entre tarifes i IPC arrossegat des del 2004, sense tenir en compte que des d'aquest mateix any ha anat sol·licitant un increment de 6% molt superior al IPC de cada un dels exercicis.

Enguany la pujada té uns terminis inacceptables, especialment si es té en compte les previsions de la Inflació, que es situarà entre l' 1% i l' 1'8% durant el 2010, això suposa una important pèrdua del poder adquisitiu dels consumidors.

RENFE ha aplicat un increment del 4 % per TGV i Llarga distància, el servei de Rodalies s'encareix un 6% i els de Mitjana Distància i Regionals un 5%, Així, els bitllets del TGV i Mitjana Distància experimenten la mateixa pujada que el 2009, mentre que en el cas del Rodalies, serà una mica inferior a la del 2009, que va ser del 6,28%. En el cas de Barcelona, el transport públic metropolità també experimenta increments de preus per sobre de l'IPC. Els abonaments més utilitzats en l'àrea integrada de Barcelona registren una pujada del 2%. La T-10 d'una zona s'encareix 15 cèntims, la de dos zones, 30 cèntims, i la de tres zones 65 cèntims. El títol que augmenta més de preu és el bitllet senzill, que puja un 3'70% i es queda en 1,40 euros.

Aquesta decisió és problemàtica, si es té en compte, que els increments més importants es donen en els trajectes de Rodalies, AVE i en els bons d'aquests tipus de recorregut tant utilitzats pels consumidors; “ la companyia reconeix que al demanar la pujada del 6% en els bitllets d'alta velocitat de mitjana distància, els mateixos recorreguts són fins un 135% més cars que si vas amb autobús (71% de mitja), això resta competitivitat al ferrocarril.



Davant d'aquesta pujada l' Associació de Consumidors de la Província de Barcelona, mostra la seva negativa d'incrementar les tarifes en aquests terminis en l'actual situació econòmica i també tenint en compte que, bona part de la política de les administracions per reduir les emissions de CO2 i lluitar contra el canvi climàtic, per tant ha de fomentar el transport col·lectiu i sostenible com el tren.

SUMARI

Renfe, puja les tarifes. 1

La llum torna a pujar un 2'64%.

Com comprar per internet. 3,4
5,6



“No s’ha d’oblidar, que un increment així afectarà a tots els usuaris, també a aquells que es trobin en situacions precàries”.

L’Associació de Consumidors de la Província de Barcelona (ACPB) vol mostrar la seva disconformitat amb el Ministeri d’Indústria per incrementar el preu de la llum, la qual cosa ja s’ha posat en marxa aquest Gener, pujant la tarifa elèctrica d’últim recurs (TUR) un 2'64%. Això suposa una pujada mensual de 0,89 euros per un consumidor de tipus mitjà (aquell que consumeix 293 Kw hora per any). En canvi no quedaran afectats a aquest augment els que estiguin abonats a la TUR amb discriminació horària, ni els beneficiaris de l’anomenat “bonus social”, al qual tenen dret les persones que tenen contractat 3 Kw, famílies nombroses, que tenen membres a l’atur i persones de més de 60 anys que cobren pensions mínimes.

Tenint en compte l’actual situació econòmica el que menys necessiten els consumidors és pujada dels preus dels serveis d’aquests tipus de bé tant essencial, com és l’electricitat. Cal recordar que la situació és preocupant degut a que en el 2009 va pujar més d’un 5 %.

Cal saber, que aquest increment es produeix en un moment presumiblement de pujada de la inflació, tenint en compte que l’IPC és la referència general per revisar els salaris, per tant, es tornarà a perdre poder adquisitiu en gran part de les famílies.

No s’ha d’oblidar, que un increment així afectarà a tots els usuaris, també a aquells que es trobin en situacions precàries, que per suposat, també necessiten electricitat. En aquest sentit pot ser un bon moment per a que els usuaris s’informin per si es poden adherir al bonus social i evitar les pujades; igualment l’Associació de Consumidors de la Província de Barcelona anima a les administracions a obrir més aquests bonus per a que més ciutadans en dificultats econòmiques puguin beneficiar-se.

Air Comet

Degut al tancament de la companyia aèria Air Comet, L’Associació de Consumidors de la Província de Barcelona, us dona aquests consells per si heu de reclamar:

Els titulars dels bitllets de vols cancel·lats poden reclamar presentant la seva reclamació per mitjà d’un text senzill i clar en el que han de dir almenys les següents dades:

- Nom i cognoms del reclamant
- Direcció postal i telèfons de contacte, si voleu també podeu introduir una direcció de correu electrònic.
- Data, número de vol i localitzador de reserva
- Destí del viatge

És pot afegir qualsevol tipus d’informació addicional que consideri d’interès. També és pot utilitzar el model de reclamació que figura en la pàgina Web del Ministeri de Foment.

Recordi:

- No es desprengui dels documents originals, únicament enviar fotocopia dels mateixos.
- Han de presentar la reclamació tots els titulars dels contractes de transport.
- Si els bitllets han estat abonats només per una persona (per exemple, un cas familiar) ja no de presentar la reclamació tots els titulars dels bitllets, no només el que hi hagi abonat. En el cas de menors, la reclamació l’ha de presentar el representant legal del menor.

A qui reclamar?

Els titulars dels bitllets de vols cancel·lats poden reclamar amb virtut del Reglament CE/261/2004 del Parlament Europeu i el Consell de 11 de febrer de 2004, tant la seva devolució del import del bitllet com les compensacions corresponents poden arribar fins als 600 euros, en funció de la distància del viatge, així com, en el seu cas, del import d’allotjament i manutenció que hagin tingut que abonar fins a trobar un nou vol.

Les reclamacions han de dirigir-se contra la pròpia companyia aèria.

És molt important que una còpia íntegra de la reclamació sigui remesa al Ministeri de Foment, Agència Estatal de Seguretat Aèria.

On es pot reclamar?

Les reclamacions enviades a la companyia es tenen que enviar preferentment mitjançant el Servei Burofax o, de no ser possible, per correu certificat a la direcció de l’empresa.

La còpia íntegra de la reclamació i dels documents que l’acompanyin s’han d’enviar al Ministeri de Foment.- Agència Estatal de Seguretat Aèria:

Ministeri de Foment
Agència Estatal de Seguridad Aérea
Paseo de la Castellana, 67
28071 Madrid

L’horari d’Atenció al públic és de 9:00h a 17:30h i els telèfon són:

91 597 83 21
91 597 72 31
91 597 50 75

L’agència s’encarregarà de donar la contestació a les reclamacions presentades pels passatgers afectats a fi de informar-los sobre els seus drets i en el seu cas, sobre els procediments jurisdiccionals que hi pogués haver contra la companyia aèria.

Recordi: es important que conservi alguna còpia de la reclamació per poder acreditar que aquesta s’ha portat a terme.

Què fer si es tracta d’un viatge combinat?

En el cas de que l’usuari hagi contractat un viatge combinat ha de presentar la seva reclamació per escrit, de forma llegible i concisa directament a l’agència o tour operador a qui li hagi contractat el viatge combinat.

Les agències o tour operadores respondran davant el consumidor del correcte transport, allotjament i/o altres serveis turístics, si es ven a un preu global i si la duració del servei es 24 hores o inclueix una nit d’estància.

Recordi que un viatge combinat és aquell que està format per la combinació de transport, allotjament i/o altres serveis turístics, si es ven a un preu global i si la durada del servei és superior a 24 hores o inclueix una nit d’estància.