

Defiende tus Derechos y disfruta tus vacaciones

Durante las vacaciones es típico encontrarse con proveedoras (es) que no te cumplen con las “felices vacaciones” que ofrecieron, ya sea porque no lo pusieron por escrito para garantizarlo o porque no fueron claros en la información de su publicidad. Cualquier anomalía, presenta tu denuncia o queja ante Profeco.

Para que no te suceda o no vuelva a pasar, conoce tus Derechos y pasa la voz, están respaldados en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

Infórmate primero

- Busca opciones de acuerdo a tu presupuesto, pide información de precios y tarifas para que puedas comparar antes de comprar o contratar.
- Si decides salir de viaje, consulta la Revista del Consumidor y la Brújula de Compra de Profeco en profeco.gob.mx o acércate a los módulos de atención en aeropuertos y centrales de autobuses.
- Consulta el Buró Comercial de Profeco para conocer el comportamiento de agencias de viajes, líneas aéreas, tiempos compartidos, paquetes turísticos y de hospedaje, en <http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces/inicio.jsp>
- Acércate también a la Secretaría de Turismo <http://www.sectur.gob.mx/>, donde encontrarás información específica sobre la oferta de servicios en cada Estado de la República.
- Consulta el portal oficial de los Estados, también proporcionan información acerca de su oferta turística. Acércate a sus oficinas de turismo o centrales de autobuses, incluso casas de cultura.
- Infórmate del estado del tiempo del lugar que deseas visitar, para tomar las medidas necesarias y evitar que sea un obstáculo para disfrutar tus vacaciones.
- Pregunta en qué consiste el servicio: de las características, costo total de acuerdo al número de días, las promociones, si lo adquieres a crédito revisa el CAT (Costo Anual Total), si cuentan con actividades optativas y si tienen un costo adicional.
- Lee el contrato antes de firmar, no te dejes presionar, recuerda que tú serás quien pague por el servicio o producto. Tienes Derecho a elegir con libertad.



Tu seguridad, es primero

- Asegúrate de que los servicios que te ofrecen para las vacaciones sean seguros y cumplan con las normas de calidad vigentes.
- Infórmate de los seguros con que cuenta el servicio contratado en caso de algún accidente.
- Si el paquete o servicio incluye actividades de alto riesgo, como: bongi, rapel, canotaje, paracaidismo u otros semejantes, infórmate de las condiciones, servicios médicos y de emergencia con que cuenta.
- No te arriesgues, si te advierte el servicio médico que por tu estado de salud no estás listo para viajar, obedece.
- Sigue las recomendaciones e instrucciones en actividades extremas que decidas practicar.
- Utiliza las instalaciones correctamente donde te encuentres, sigue las recomendaciones que hay en éstas, sobre todo en albercas y al rededores debido a la humedad en el piso.

Di NO a la discriminación

- Las entidades proveedoras no pueden negarte un servicio o la compra de un producto debido a tu raza, religión, sexo, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, ni por tener alguna discapacidad.
- Si para desplazarte necesitas silla de ruedas, muletas, perro guía, bastón o algún otro equipo o instrumento necesario, los lugares que visites deben contar con las instalaciones correctas para su uso y movilidad dentro de éstas, sin cobrarte cargos extras.
- Está prohibido que te nieguen o condicionen la entrada a bares, restaurantes, museos, discotecas, centros comerciales, de espectáculos, clubes sociales de forma discriminatoria. Las prácticas siguientes son un claro ejemplo de éstas: selección de clientela, condicionamiento del consumo, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares. Salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de las personas, incluso con discapacidad, o fundadas en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales.



Derecho a la compensación

- Si por algún motivo te hicieron un cobro extra o mayor al que inicialmente te informaron, tienes Derecho a recuperar la diferencia.
- También tienes Derecho a una bonificación cuando no te proporcionen un servicio o te lo otorguen de forma deficiente.
- Tienes derecho a que te indemnicen por los daños y perjuicios que algún proveedor te haya ocasionado, ya sea por el uso de un bien o por un servicio no realizado.
- Si no estás de acuerdo en la compensación que te ofrece el proveedor, tienes el Derecho a poner tu queja en Profeco.
- Si cambian algún servicio del paquete contratado, te deben ofrecer otro equivalente, o regresar la parte proporcional del precio que pagaste.
- De acuerdo con la LFPC, las bonificaciones no pueden ser menores al 20% del precio que pagaste.

Al contratar un paquete turístico:

- Revisa las condiciones donde se informe sobre la cancelación del contrato, las penalizaciones y cómo aplican en caso de que necesites recurrir a ésta.
- Al hacer tu reservación deben respetarla. De acuerdo con la LFPC deben cumplir lo que ofrecen, bajo ninguna circunstancia pueden negarte el servicio ofrecido. Pide la clave de reservación y las condiciones de ésta, pregunta qué procede en caso de no llegar a tiempo.
- Si quieres comprar por internet, asegúrate de que sea una agencia de viajes, línea aérea o portal con representación en México o registrada en el país; en caso de ser un servicio extranjero, también puedes conocer las leyes que protegen al consumir y tus Derechos como turista.
- Recuerda, no te pueden exigir pagos o anticipos sin que hayas firmado un contrato que indique claramente las condiciones del servicio y siempre deben entregarte comprobantes de cualquier pago.



