



área de gobierno de salud,
seguridad y emergencias

MADRID

Fecha de actualización 04/09/2017

Billetes de avión por internet

Recomendaciones a la persona consumidora

Instituto Municipal de Consumo

ANTES DE CONTRATAR

- Puede adquirir sus billetes de avión electrónicamente, a través de los sitios web de agencias de viajes online o de los propios de las compañías aéreas.
- Trate de planificar su viaje y de adquirir los billetes que vaya a necesitar con la suficiente antelación pues, a diferencia de lo que sucede con otros productos, la compra de última hora de pasajes aéreos puede suponer un sustancial incremento respecto a la tarifa que podría haberse obtenido de modo más anticipado.
- Busque en cada web los datos de contacto de la empresa, entre otros, su dirección de correo electrónico, teléfono y dirección física donde pueda dirigirse en caso de que surja algún problema después de haber contratado.
- Lea detenidamente las condiciones de contratación utilizadas por la empresa con la que vaya a contratar, y asegúrese de que pueda archivarlas y reproducirlas. Tenga en cuenta que algunas empresas no las incluyen de modo destacado en su sitio web, y que en algún caso el/la usuario/a sólo puede acceder a ellas al final del proceso de reserva.
- Si tiene decidida la oferta que le resulta más ventajosa económicamente, asegúrese de comprobar cuál es su política de protección de datos. Suele recogerse dentro de la denominada política de privacidad de la empresa, si bien algunos prestadores la incluyen como información legal o entre las condiciones de uso del sitio web.

EN EL MOMENTO DE LA COMPRA

- Seleccione el origen, destino y fechas en las que se desea viajar.
- A pesar del control oficial realizado por las Administraciones competentes, tenga en cuenta que en algunos casos el precio del billete que anuncia por la empresa no es el precio final completo que exige la normativa de protección de los consumidores.
- En el precio final completo del billete deben quedar desglosados los distintos conceptos que lo incluyen. La empresa puede cobrarle gastos de gestión por el servicio que le presta en la contratación electrónica, si bien algunos prestadores conceptúan tal comisión como emisión de billete electrónico; lo que la empresa no puede hacer es cobrarle por este concepto cuando también efectúa en la misma compra un cargo por gastos de gestión.
- El precio ofertado por el prestador no puede verse incrementado a lo largo del proceso de contratación, salvo que la persona consumidora contrate algún seguro u otro servicio opcional (equipaje adicional, embarque preferente, elección de asiento, etc.).
- Al seleccionar la tarifa que le interese, compruebe las características aplicables a la misma, y tenga en cuenta que la denominada turista puede no permitirle modificar la fecha u hora seleccionadas. Por otro lado, el simple cambio de nombre del pasajero suele estar sujeto a comisiones cuya cuantía pueden hacerlo desaconsejable.

- Compruebe también la franquicia que el billete de su interés aplica al equipaje. La falta de normativa europea al respecto permite que cada compañía aérea aplique sus propios criterios en cuanto a peso y dimensiones máximos del equipaje que puede transportar en cabina, e incluso que tenga que pagar un suplemento en el caso de que necesite facturar un solo bulto.
- En el caso de que vaya a viajar una persona con movilidad reducida o cualquier otra con necesidades especiales, compruebe los servicios que la aerolínea ofrece para garantizar la atención de tales pasajeros/as.
- Al facilitar sus datos personales y económicos, compruebe que la navegación cuenta con protocolos seguros; tal seguridad se refleja en que la barra de direcciones de la parte superior del navegador de la página en que se encuentre comienza por https:// (en vez de por http://).
- Tras realizar el pago y recibir del prestador con el que se ha contratado el correo electrónico que contiene el código de reserva y el número del billete, debe imprimir (y archivar) tal documento, con la finalidad de presentarlo al momento de la facturación y evitar cualquier error de tercero.
- Si usted la solicita, tiene derecho a que la empresa con la que contrate le emita factura acreditativa de la compra electrónica realizada.

EN CASO DE INCIDENCIA

- Le conviene guardar la información que deje constancia de cualquier reserva fallida posterior a su aceptación de la oferta contractual realizada por la empresa, como justificante para la anulación de eventuales cargos que deriven de aquella.
- Si se le cargase por duplicado el importe de la compra, debe contactar con la empresa con la que ha contratado para solicitar la devolución del importe que se haya cargado indebidamente. En el caso de que ésta no acceda o se excuse en terceros, la persona consumidora puede dar orden, a la entidad emisora de la tarjeta con la que haya pagado, de rechazar ese adeudo dentro del plazo establecido, puesto que dispone del justificante de pago del billete comprado para demostrar la improcedencia del segundo cargo.

Información y publicaciones
sobre temas de consumo en la web municipal:

www.madrid.es

www.madrid.es/consumo