

Cuando se encontraba en la puerta del apartamento contratado le informaron de que había habido un error y debía instalarse en otro - 28.7.17

La Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios CONSUMUR solicita a Booking que cumpla la normativa vigente en materia de protección de los consumidores y usuarios y compense los perjuicios ocasionados a una socia de CONSUMUR y a su familia, tras informales de que había habido un error en el apartamento contratado cuando ya estaban en la puerta del mismo.

M. A. G reservó una estancia de cinco noches en dos apartamentos en Oropesa del Mar, dado que viajaba acompañada de otras cinco personas, entre las que se encontraban dos niños pequeños y dos personas de edad avanzada y con movilidad reducida. Este hecho motivó que en el momento de la contratación se optara por un apartamento junto al mar y al lado del hotel donde se tenía reservada la comida para esos días.

Esta reserva se formalizó correctamente a través de Booking, facilitando a la reclamante el justificante de la misma, así como la dirección y características del alojamiento.

El día previsto para entrar en los apartamentos, a la hora indicada y en la misma puerta de los mismos, que correspondían con las imágenes que acompañaban el anuncio, la persona de contacto del anuncio les indica que se ha de tratar de un error, que esos apartamentos no son los contratados a través de Booking. Tras intentar llegar a un acuerdo, se les da como única opción otros apartamentos alternativos, cuyas características eran distintas, debiendo desplazarse en coche para cualquier actividad.

Ante estos hechos, solicitan a Booking una solución, dado que el alojamiento alternativo, además de los perjuicios relativos a los desplazamientos, se encontraba en unas condiciones deficientes de mantenimiento e higiene. La empresa le ofrece la opción de poder realojarse en otros apartamentos ubicados todavía más alejados y en el interior, y no en la costa que era lo contratado, por lo que no aceptan y solicitan otra solución.

La reclamante no recibe durante los días posteriores ninguna respuesta, permaneciendo durante los cinco días de estancia en dos apartamentos cuyas condiciones eran pésimas, como así demostraron a Booking con el envío de diversas fotografías.

Dos días después de finalizar el viaje, y ya en Murcia, la empresa envía un correo electrónico ofreciéndole la posibilidad de ampliar un día más la estancia.

M. A. G ya contactó con CONSUMUR durante la estancia en Oropesa del Mar, para informar al equipo jurídico de la organización de los problemas que habían surgido y recibir asesoramiento del proceso a seguir. En estos momentos, la organización está recopilando la documentación necesaria para interponer la correspondiente reclamación a la empresa.

CONSUMUR recuerda que, con carácter general, ante la cancelación, por parte de la empresa, de una reserva ya efectuada, el consumidor afectado tiene derecho a disponer de un

alojamiento de similares características al contratado o superiores. De no ser posible, se puede proceder a cancelar la reserva y recuperar la totalidad del dinero entregado.

También pueden llegar a un acuerdo empresa y consumidor y, en el caso de alojarse en un establecimiento de categoría inferior, ser compensado económicamente por la diferencia con el contratado inicialmente.

CONSUMUR recomienda a los consumidores y usuarios que, como en el caso de M. A. G , se vean afectados por situaciones de este tipo, o que deseen recibir más información sobre sus derechos, acudan a la asociación. En ella, recibirán información y asesoramiento de manera personalizada, tanto a través de su oficina presencial como a través de su oficina virtual (www.consumur.org

), a disposición del consumidor y usuario las 24 horas del día. También podrá solicitar información llamando al

Teléfono de Información al Consumidor y Usuario: 968 22 30 82.