

---

## Reclamaciones de los viajes y cursos de idiomas en el extranjero

La inmensa mayoría de las quejas y reclamaciones se evitarían si se leyeran y conocieran perfectamente las condiciones en las que transcurre el curso.

Por este motivo, es de trascendental importancia informarse exactamente de qué es lo que contiene y no contiene el curso que se esté contratando, teniendo todos los datos por escrito: ¿estamos pagando vuelo, traslados, alojamiento, manutención, clases, material escolar, actividades extraescolares, visitas turísticas, seguro médico, de robo, etc? Si no es así, ¿se está contratando como servicio complementario? Aún siendo positiva la respuesta a estas preguntas, las diferencias p culturales y de costumbres de un país a otro, pueden hacernos ver las cosas desde distintas ópticas. Así por ejemplo, una &ldquo;pensión completa&rdquo; para una familia irlandesa o británica consiste en un desayuno abundante, una comida tipo &ldquo;sándwich&rdquo; y una cena tipo &ldquo;plato combinado&rdquo;. Evidentemente, para un estudiante español puede resultar una dieta insuficiente, que sin embargo muy pocas veces podría ser objeto de reclamación, pues en los países mencionados es lo habitual. Por este motivo, es importante situarnos en un plano de igualdad con las costumbres del país donde realicemos el curso para conseguir analizar la reclamación de forma objetiva.

### Cómo reclamar de los problemas en los cursos de idiomas en el extranjero

Llegado al caso de encontrarse con una reclamación fundada, el primer paso es recopilar el mayor número de pruebas acerca del motivo de queja. Esto, que parece algo banal, se convierte en imprescindible cuando a la vuelta a casa sea nuestra palabra contra la de la organización promotora. Así, fotografías, facturas o cartas firmadas por la familia anfitriona o el centro de estudios se convierten en pruebas evidentes de nuestros motivos de queja. Casi todos estos problemas pueden y deben solucionarse sobre la marcha, y sólo en muy pocos casos será necesario presentar la reclamación en España.

El segundo paso -una vez ya de regreso- es la búsqueda de una solución amistosa con la empresa organizadora del curso. La mayoría de ellas subcontratan con empresas extranjeras muchos de sus servicios, por lo que a pesar de ser la &ldquo;cara visible&rdquo; del contrato, se limitarán a intermediar con el causante del problema. Como un apoyo externo a estas empresas, se puede solicitar la colaboración de la Aseproce, donde a través de su departamento de Ética, intermediarán con la Organización si ésta pertenece a la mencionada asociación, y si no es así, estudiarán su situación legal.

La tercera vía de queja sería a través de una organización de consumidores o a través de un procedimiento judicial, el cuál resulta lógicamente mucho más lento.

### Anulación de contrato de viajes y cursos de idiomas en el extranjero

Deben estar especificadas en el contrato. Como normal general no debe incurrirse en gastos cancelando el viaje al menos con 15 días de adelanto.

No siendo así, cada empresa se reserva su derecho a cobrar determinados gastos, según el momento en el que se realice la anulación. En algunos casos se puede suscribir un "seguro de anulación" que cubre los gastos de estas penalizaciones.

