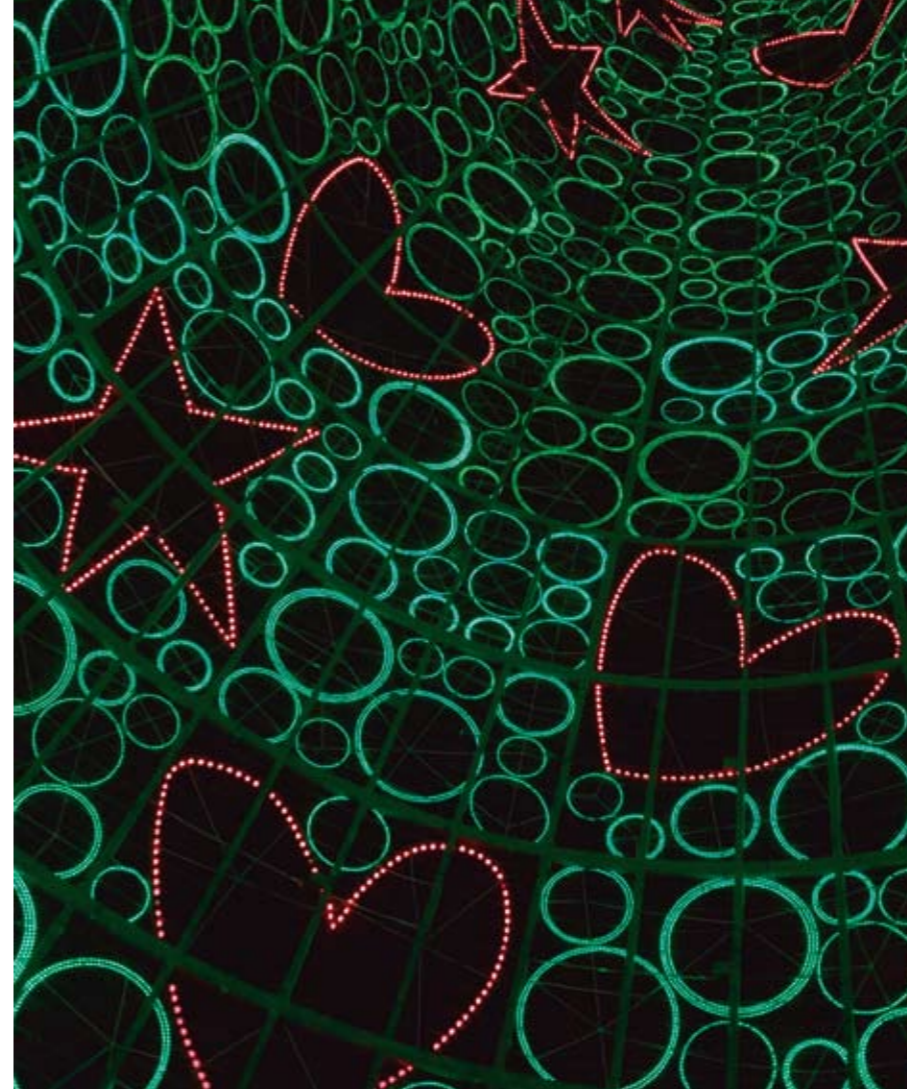


# UNA NAVIDAD LLENA DE SOLUCIONES



## PRESENTACIÓN

La Navidad es un tiempo lleno de tradiciones, de celebraciones, de regalos y alegría. En este sentido, el Área de Gobierno de Economía y Empleo quiere compartir con los madrileños una Guía de Navidad que recoge recomendaciones prácticas para disfrutar plenamente en estas fechas.

Los temas que se abordan en esta publicación, siempre orientados a la defensa y promoción de los derechos de los consumidores, ofrecen al ciudadano madrileño amplia y detallada información sobre los principales productos típicamente navideños, así como de aquellos servicios de interés general.

Esta guía es una herramienta más de las que por estas fechas ofrece el Ayuntamiento de Madrid para facilitar a los madrileños una información que les permita una elección adecuada en su faceta de consumidores, así como una mejor defensa de sus derechos.



## ÍNDICE

<b>1. COMPRAR EN NAVIDAD</b>	<b>4</b>
LA PUBLICIDAD	
OFERTAS Y PROMOCIONES	5
LAS TARJETAS DE CRÉDITO	8
COMPRAS A DISTANCIA Y POR INTERNET	10
VENTA AMBULANTE	
<b>2. PRODUCTOS NAVIDEÑOS</b>	<b>11</b>
LA LOTERÍA	
ARTÍCULOS DE BROMA Y PIROTÉCNICOS	12
ÁRBOLES Y BELENES	13
<b>3. FIESTAS DE NOCHEVIEJA Y REYES</b>	<b>15</b>
<b>4. VIAJAR EN NAVIDAD</b>	<b>16</b>
SI VIAJA EN VEHÍCULO PARTICULAR	
SI CONTRATA CON UNA AGENCIA DE VIAJES	17
SI CONTRATA POR INTERNET	19
SI CONTRATA DIRECTAMENTE CON EL ESTABLECIMIENTO HOTELERO	
<b>5. DEVOLUCIONES Y RECLAMACIONES</b>	<b>20</b>
DEVOLUCIONES	
RECLAMACIONES	21
<b>6. CÓMO DISFRUTAR DE LA NAVIDAD EN MADRID</b>	<b>22</b>

# 1. COMPRAR EN NAVIDAD

## LA PUBLICIDAD

Si habitualmente durante todo el año la publicidad está en todas partes, en estas fechas de Navidad se percibe un considerable aumento de los mensajes publicitarios.

Se entiende por publicidad toda forma de comunicación que en el ejercicio de su actividad realizan los comerciantes, industriales, artesanos y profesionales con la intención de inducir al consumidor a la adquisición o contratación de toda clase de bienes y servicios.

La publicidad también informa de las características y cualidades de los productos y servicios. Hay que saber valorarla para no dejarse llevar por mensajes seductores y para aprovechar la información que puede reportar alguna utilidad.

No obstante, la publicidad influye notablemente en las decisiones de compra de los consumidores. ¿Quién en alguna ocasión seducido por la publicidad, no ha comprado bienes o contratado servicios que realmente no necesitaba o no satisfacían plenamente las expectativas creadas?

En este sentido, la Ley, consciente de este poder de la publicidad y a favor de la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores, impone principios y

límites que los anunciantes deben respetar. Recordamos alguno de ellos:

✓ Es ilícita la publicidad engañosa (aquella que puede inducir a error al consumidor), la publicidad desleal (la que provoque descrédito, denigración, o menosprecio a personas, empresas o productos) la publicidad subliminal (la que actúa sobre el público destinatario sin ser conscientemente percibida), toda aquella que atente contra la dignidad de las personas o vulnere los valores y derechos reconocidos en nuestra constitución. Además, es ilícita la que infrinja la normativa que regula la publicidad de determinados productos, bienes, actividades o servicios.

✓ El contenido de la publicidad, aunque no figure en el contrato podrá ser exigido por los consumidores; la publicidad es vinculante para el vendedor.

✓ El contenido de la publicidad debe cumplir con el derecho de información que tienen los consumidores a recibir una información veraz, cierta, eficaz y objetiva sobre las características esenciales (categoría, calidad, cantidad, peligrosidad o circunstancias especiales y precio o presupuesto) de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.

Contra la publicidad ilícita, además de con las sanciones correspondientes, se puede actuar mediante la acción de cesación tendente a conseguir su paralización. La acción de cesación la pueden promover las asociaciones de consumidores, los organismos de consumo competente y las personas naturales o jurídicas que resulten afectadas.

Como consecuencia de que los consumidores están incorporando actitudes más responsables, solidarias y ecológicas en sus hábitos de consumo, algunas empresas aprovechando el tirón de que “lo verde vende” enmascaran en su publicidad, con términos ecológicos y solidarios, productos y servicios que en realidad no lo son. Sólo las etiquetas y certificados oficiales (emitidos por las autoridades públicas y otros organismos reconocidos) garantizan la naturaleza ecológica, solidaria y respetuosa con el medio ambiente de los productos y servicios.

## OFERTAS Y PROMOCIONES

El consumidor recibe gran cantidad de mensajes de ofertas publicitarias y anuncios comerciales incitándole a gastar su dinero y es importante que conozca cuales son sus derechos ante las ventas en promoción y oferta para poder ejercerlos:



✓ Los productos en oferta o promoción no pueden estar deteriorados o ser de peor calidad que cuando se venden a precio normal.

✓ Tiene que anunciarse el periodo de duración de la promoción u oferta que no podrá ser inferior a dos días consecutivos ni superior a treinta días, excepto para los productos perecederos.

✓ Si un producto estando en oferta se ha agotado, la tienda puede ofrecernos rellenar una “reserva de producto” para que tan pronto lo reciban nos lo faciliten. Si no estuviéramos dispuestos a esperar tanto tiempo, podemos pedir un producto sustitutivo al mismo precio. No hay que olvidar que quien elige el producto sustitutivo es el consumidor y el establecimiento no puede ofrecernos un producto de peores prestaciones al mismo precio. Como mínimo tiene que tener las mismas características.

Otra cuestión interesante al hacer nuestras compras es conocer la garantía de los productos adquiridos.

✓ En los bienes de naturaleza duradera, la garantía será como mínimo de dos años a contar desde la fecha de recepción del artículo.

✓ Exija factura o documento acreditativo de la compra ( que le servirá en caso de tener que utilizar la garantía).

✓ El vendedor deberá proporcionarle las instrucciones necesarias para el correcto uso de instalación del artículo.

✓ Recuerde que el derecho a devolución del dinero sólo existe si la mercancía presenta algún defecto de fabricación anterior a la venta.

✓ Los establecimientos pueden decidir libremente si aceptarán devoluciones de productos no defectuosos. En caso afirmativo, determinarán, además, las condiciones (plazos, si la devolución se efectuará en metálico o mediante vales de compra, si el envoltorio puede estar abierto o no, etc). Por ello, antes de comprar un producto, infórmese sobre la posibilidad o no de devolución y de las condiciones.

## LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Somos muchos los consumidores que utilizamos diariamente las tarjetas bancarias como medio de pago, ya que nos resultan prácticas y seguras, pero, ¿conocemos con exactitud las diferencias que hay entre unas y otras, las comisiones que se cobran por su contratación y en general las condiciones de su aceptación y utilización?



En primer lugar habría que distinguir entre las tarjetas de débito y las de crédito para saber cuál es la que nos interesa.

#### **Tarjetas de débito**

No dan dinero a crédito, de forma que sólo permite hacer pagos del dinero que una persona tenga en una cuenta bancaria.

Permiten sacar dinero de casi todo tipo de cajeros, pero hay que tener en cuenta que si se utiliza una red distinta de aquélla a la que pertenece la tarjeta le cobrarán comisión, que será superior si la extracción de dinero es en el extranjero.

Posibilita las compras en los comercios adheridos a la red a la que pertenezca nuestra tarjeta.

Además con ellas se pueden realizar distintas operaciones bancarias a través de los cajeros automáticos: sacar e ingresar dinero efectivo, consultar saldo y movimientos, realizar transferencias, etc.

#### **Tarjetas de crédito**

Permiten disponer de liquidez aun sin tener fondos en la cuenta corriente en ese momento, pero hay que tener en cuenta que se cobran comisiones por la retirada de efectivo en todos los cajeros, incluidos los de la red propia. Además suelen cobrar anualmente por su posesión.

Existen dos modalidades de tarjetas de crédito: pago total, en la que generalmente la

entidad financiera carga el importe en cuenta a principios del mes siguiente, sin intereses; y de pago aplazado que le permite aplazar sus pagos pero que le genera un interés mensual. En ambos casos, se suele cobrar una cuota anual.

#### **Consejos de utilidad para el consumidor**

Debe saber que la contratación de una tarjeta bancaria le supone la aceptación de la responsabilidad de su custodia.

En caso de pérdida o sustracción llame inmediatamente a los teléfonos facilitados por la entidad para estos casos y anúlela inmediatamente. Además es conveniente denunciar el hecho a la Policía.

No acepte tarjetas no solicitadas y remitidas por su entidad bancaria.

No se fie de los regalos que se dan por la contratación de tarjetas, muchas veces se lo cobrarán en intereses.

Sea prudente con el número de tarjetas de que dispone. Si paga una cuota anual por ellas y apenas las utiliza, devuélvalas, está perdiendo dinero.

Sea precavido con la contratación y uso de las tarjetas de crédito, ya que aunque son un buen instrumento para hacer numerosos pagos, le pueden suponer un gasto excesivo que puede salir muy caro.



Sepa que los intereses por descubierto son mucho más elevados que los de los préstamos personales, pudiendo llegar a intereses que superan el 25%.

Examine el resumen de su tarjeta de crédito para saber detalladamente el tipo de interés que está pagando y busque mejores productos bancarios.

Conservar los justificantes de las operaciones efectuadas (tanto de las compras que realice como de la extracción de dinero en efectivo), cotéjelos con los cargos que le facture el banco y si no está de acuerdo, reclame.

Consulte los seguros que pudiera tener contratados la entidad bancaria vinculados a la tarjeta y el tipo de cobertura y prestaciones de los mismos, tales como expoliación en los cajeros, de responsabilidad limitada, de asistencia de viaje o de accidente, etc.

Compruebe el límite de disponibilidad diario/mensual de sus tarjetas, puede ser una manera de tener controlado el gasto.

Si se considera una persona con riesgo de excederse en los gastos, contrate tarjetas de crédito que se bloquean y no se pueden utilizar si no se paga a tiempo toda la deuda que ha contraído con ellas.

Limite las compras a crédito y adquiera los productos sólo cuando se tenga el dinero suficiente para hacerlo en efectivo.

#### **Recomendaciones para la utilización de tarjetas de crédito en las compras por internet**

Evite acceder a su cuenta bancaria desde ordenadores públicos, para evitar que otra persona pueda acceder a su información bancaria.

Compruebe que la transferencia de información se encuentre encriptada. El signo de encriptación suele encontrarse en la parte inferior de la página. Tiene la imagen de un candado. Un candado abierto indica que al página no es segura, y por lo tanto la información no se ha encriptado. Un candado cerrado indica la seguridad de la página, y puede introducir información con tranquilidad.

Asegúrese de que la web disponga de una dirección segura. Una dirección web segura también es un buen indicador de la seguridad de la página. Cuando vaya a introducir sus datos observe que la dirección web en la barra de dirección tenga el siguiente formato: <https://> en vez del siguiente <http://> La "s" significa seguridad.

Nunca haga click en enlaces dentro de e-mails. Una medida de seguridad consiste en acceder a la web tecleando la dirección directamente en el navegador en vez de acceder haciendo click en el enlace.

Lea la letra pequeña del contrato de su tarjeta que contiene todas las condiciones, derechos y obligaciones cómo titular de la

tarjeta. Hay que conocer hasta donde llega su responsabilidad en caso de fraude.

Lea las condiciones incluidas en la política de privacidad en la web en donde va a realizar un pago, y busque los datos que identifican al vendedor. Un negocio serio siempre pondrá a la vista el nombre legal de la empresa, domicilio, CIF, etc.

Asegúrese de imprimir un recibo de cualquier pago que haga por Internet así como cualquier otra garantía de compra.

Por último, acostúmbrese a revisar periódicamente sus extractos de la tarjeta.

#### COMPRAS A DISTANCIA Y POR INTERNET

Las ventas que se celebran sin la presencia física y simultánea del comprador y vendedor, son las denominadas ventas a distancia, que cada vez más adquieren mayor importancia y más aún las efectuadas a través de Internet, cuyo uso aumenta imparablemente a medida que la población adquiere confianza en su utilización.

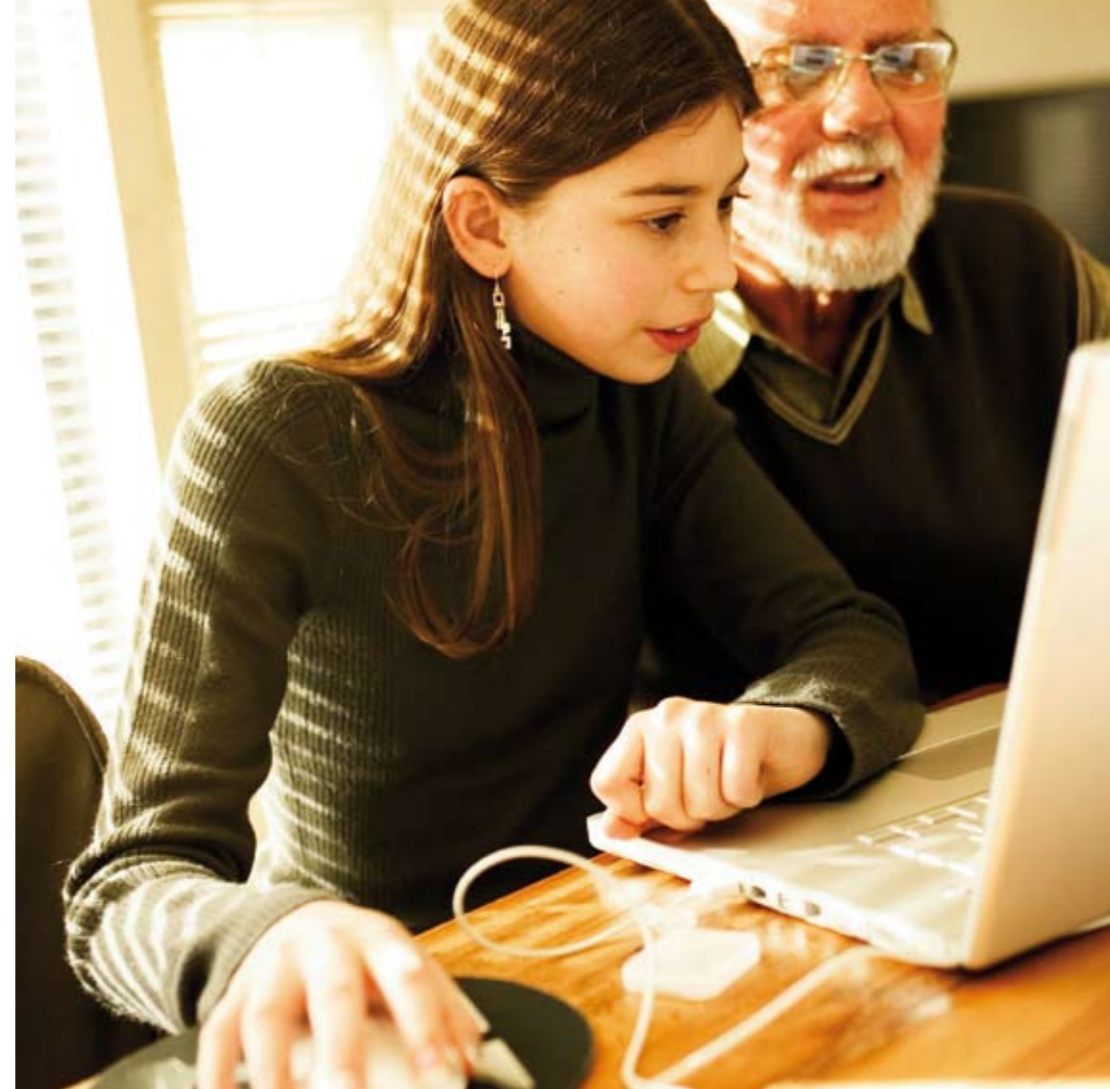
En este tipo de compras el consumidor, al menos, deberá recibir información sobre...

- Identidad del vendedor y su dirección.
- Las características esenciales del producto.
- El plazo de validez de la oferta y del precio.

- El precio, incluidos todos los impuestos.
- Los gastos de entrega y transporte, en su caso.
- Las distintas modalidades de pago admitidas, la cuantía, en su caso, de cualquier tipo de recargo asociado a la modalidad elegida y el coste de la financiación.
- La forma de entrega o de ejecución.
- La existencia de un derecho de desistimiento o resolución, así como las condiciones y modalidades para ejercer este derecho.
- La disponibilidad de hojas de reclamaciones.
- La dirección del vendedor donde poder presentar reclamaciones.
- Los servicios postventa y las garantías comerciales existentes.
- Las condiciones de rescisión del contrato, en caso de celebración de un contrato de duración indeterminada o de duración superior a un año.

En las compras a distancia, como en el resto de las compras, si el producto es defectuoso, se procederá a la devolución del mismo sin gasto alguno para el consumidor.

Salvo algunas excepciones, el consumidor podrá desistir libremente del contrato de venta a distancia dentro del plazo de siete



días hábiles contados desde la fecha de recepción del producto.

En esta modalidad de compra, es todavía más importante solicitar el correspondiente tique o la factura, ya que son los documentos que justifican los derechos o garantías especiales del consumidor y el importe que ha abonado.

La garantía de los productos adquiridos a distancia, es como para cualquier otra modalidad de venta de dos años como mínimo.

#### Recomendaciones para la compra por Internet

Confíe en su intuición, “nadie da duros a peseta”. Tenga cuidado si en cualquier página le ofrecen bienes o servicios muy por debajo de su precio de mercado.

Asegúrese de poder identificar al responsable de la página web o proveedor (nombre, domicilio y NIF). Desconfíe de las empresas que no tiene dirección física y sólo facilitan el móvil como vía de contacto.

Verifique que figura el precio total del producto, bien o servicio, incluido el IVA, así como el precio del transporte, de forma independiente. Además, debe figurar un plazo de entrega, y si se trata de una oferta, el plazo de validez de la misma.

Compruebe que en la propia página web consta de manera explícita el derecho de

desistimiento, así como el plazo mínimo para llevarlo a cabo que, al igual que en el resto de tipos de venta a distancia, deberá ser de siete días hábiles desde su recepción.

Pregunte si en la entrega del bien o artículo comprado se le facilitará un ejemplar del documento de desistimiento al que usted tiene derecho.

No olvide imprimir el conjunto de páginas electrónicas que contengan la información relativa a la operación de compra que ha llevado a cabo. Esta documentación será esencial en el supuesto de que tenga que realizar alguna reclamación.

Es recomendable el pago con la tarjeta de crédito que menos saldo disponga en caso de que disponga de más de una. Esto evita riesgos innecesarios de cara al pago a través de este medio. No envíe en ningún caso dinero en efectivo.

Cuidado con el “phising”. Es una técnica de suplantación de la identidad de los bancos o cajas, tanto mediante correo electrónico o a través de páginas web, con una imagen muy similar a la original, con objeto de sustraer información confidencial de los clientes.

#### Navegar con seguridad

Tenga mucha precaución al utilizar sus datos en espacios que estén abiertos al público, procure que no sean visibles a terceros y

acuérdesse de no dejar almacenados datos en el ordenador.

Busque indicadores que le demuestren la seguridad del sitio web.

✓ Elija páginas en las que aparezca un icono del candado en la barra de estado del navegador.



Ello significa que nos situamos en un sitio de confianza. Haga clic dos veces sobre el candado y aparecerá el certificado de seguridad. Este certificado es como un sello digital que sólo el auténtico propietario del sitio puede tener.

✓ Elija un domicilio Web o URL que comience con "https:" (la letra "s" corresponde a "seguro", indica un grado superior de seguridad, ya que los datos viajan cifrados).

### VENTA AMBULANTE

Compre siempre en establecimientos y puestos autorizados. No contribuya al mantenimiento de la venta ambulante ilegal.

Si usted compra productos en venta ambulante ilegal:

· Está poniendo en peligro su salud y la de los suyos. Ya que los alimentos que pueden adquirirse por esta vía carecen de todo control y garantía sanitaria.

· Está poniendo en peligro su seguridad. Puesto que todos los artículos que se comercializan por ese cauce incumplen la normativa relativa a seguridad de los productos.

· Está renunciando a todos sus derechos. Sobre todo en lo relativo a la garantía del producto adquirido, a la devolución de su dinero...

· Está aceptando la explotación laboral, de la que son objeto la mayoría de las personas que están vendiendo en la calle por parte de redes perfectamente organizadas que controlan esta actividad a gran escala.

· Está fomentando la comisión de actividades delictivas. Puesto que cuando usted compra un producto falsificado o una copia ilegal de cualquier clase (cd's, bolsos, pañuelos, gafas, etc...) debe saber que la fabricación y comercialización de falsificaciones constituye un delito penal contra la propiedad intelectual y/o industrial.

· Está aprobando el fraude a la Hacienda Pública y a la Seguridad Social. Debido a que la venta ambulante ilegal elude toda clase de impuestos y cotizaciones, con la consiguiente repercusión negativa para el interés general y, por tanto, para el suyo propio.



## 2. PRODUCTOS NAVIDEÑOS

### LA LOTERÍA

La adquisición de lotería para el sorteo de Navidad que se celebra el día 22 de diciembre, supone un hábito típico entre los ciudadanos madrileños, convirtiéndose en un producto de consumo generalizado.

El sorteo consta de 85.000 números (desde el número 00.000 hasta el 84.999) de cada uno de ellos hay 195 billetes, estando cada billete dividido en 10 décimos.

### Intercambio de lotería

Es tradicional intercambiar lotería en estas fechas. Por lo que debemos tener en cuenta que los décimos de la Lotería Nacional son documentos al portador, y no se reconoce más dueño de ellos que a la persona que los presenta. Por supuesto, en caso de conflicto sobre su titularidad, siempre queda el amparo de los Tribunales Ordinarios. Pero esta vía puede resultar muy farragosa por la dificultad de probar la titularidad de los décimos premiados.

Es conveniente, por tanto, asegurarse de la participación que se posee en los décimos compartidos, mediante alguna prueba escrita en la que figure la identificación del depositario del décimo y la cuantía que juega cada partícipe.

Asimismo, es usual que se adquieran participaciones en los establecimientos habituales que frecuentamos. Es una práctica admitida siempre que no suponga recargo alguno. Compruebe que en dichas participaciones consta como mínimo: la identificación del depositario, número correlativo de las participaciones, plazo de cobro, el importe de la participación, la fecha de celebración del sorteo (22 de diciembre) y obviamente el número de lotería correspondiente. Sólo las entidades declaradas de interés o utilidad pública y que hayan sido autorizadas por el Ente Público Loterías y Apuestas del Estado podrán emitir participaciones con recargo, y siempre hasta un máximo del 20%.

### El envío de lotería por correo

Muchos de estos intercambios se realizan por medio del correo, una costumbre que pudiera ocasionar consecuencias graves, sobre todo si el décimo enviado por correo resulta agraciado y no llega a buen destino.

Las posibilidades de enviar un décimo por correo son las siguientes:

✓ **Por correo ordinario.** Es la forma más arriesgada de enviar un décimo oficial de lotería, pues nadie podrá asumir la responsabilidad de que la carta ha sido depositada realmente en algún punto de recogida de los que Correos dispone.

Por ello, si por alguna circunstancia se perdiera, no habría posibilidad alguna de reclamación.

✓ **Por correo certificado.** Si bien la certificación es garantía de que, en efecto, la carta ha sido recibida en su destino con toda seguridad, no se puede determinar el contenido de la misma, por lo que, igualmente, si se produjera alguna manipulación de la carta y desapareciera el décimo de lotería -aunque esto es un delito muy grave-, también existirían serias dificultades para constatar fehacientemente que se ha enviado el décimo premiado.

✓ **Como certificado asegurado.** Esta modalidad que contempla el derecho a indemnización de pérdida total o parcial de la cantidad asegurada, pero surge el dilema de qué valor asegurar: ¿Se asegura el precio que ha costado el décimo o la cantidad que le correspondería si es agraciado con algún premio? Por otra parte, según sea la cantidad asegurada, el importe a abonar por el envío aumenta. Además, existe la limitación de que no se pueden enviar valores declarados por un importe superior a tres mil euros.

Para eliminar el riesgo de que el décimo o décimos no lleguen a su destino es recomendable sustituir los décimos por fotocopias u otros documentos que no tengan valor

de “documento al portador”, de este modo sólo podrá hacer efectivo el cobro del premio la persona que mantiene en su poder el décimo original.

### El cobro del premio de la lotería

Si nuestro décimo de lotería ha resultado agraciado con algún premio, es importante saber que el cobro no lleva ningún tipo de gasto y se pagan los premios íntegros según la lista oficial.

✓ Si se trata de un premio menor (el de cuantía inferior a 3.000 euros por décimo), se pagará en cualquier Administración de Loterías.

✓ Si se trata de un premio mayor (el de cuantía igual o superior a 3.000 euros por décimo), puede hacerse efectivo en cualquiera de las entidades bancarias concertadas con Loterías y Apuestas del Estado.

El proceso a seguir para el cobro de un premio mayor se inicia con la presentación del décimo premiado en la entidad bancaria a partir del noveno día siguiente a la celebración del sorteo, efectuándose el pago por cheque o por transferencia bancaria. En este sentido, es conveniente recordar que si el décimo es compartido, la entidad bancaria a través de la que se realiza el pago no está obligada a distribuir el premio entre los afortunados. Esto ha de tenerse en cuenta, pues ello puede implicar la imposibilidad de obtener la certificación que acredite que el dinero proviene de un premio de la Lotería Nacional.

Esta certificación permite eximir la obligación de tributar ese dinero en el Impuesto de Las Rentas de Las Personas Físicas (IRPF) en el ejercicio en el que fue obtenido.

Recuerde que la posibilidad de cobrar un premio de lotería caduca a los tres meses de la fecha de realización del sorteo.

### Reclamaciones

Para cualquier reclamación o duda se puede dirigir a la Delegación Comercial de Loterías y Apuestas del Estado en Madrid, situada en la Calle Cea Bermúdez, 68. Teléfono de atención al usuario 902.11.23.13

### ARTÍCULOS DE BROMA Y PIROTÉCNICOS

Productos típicos de estas fechas son también los artículos de broma y los pirotécnicos. Aunque estos artículos no gozan de la aprobación de todos los madrileños, es conveniente saber en qué condiciones está permitida su venta y su utilización.

### Artículos de broma

En nuestro país se entiende por artículos de broma aquellos productos que son utilizados principalmente en determinadas fechas y épocas del año en las que tienen lugar fiestas o festejos populares de índole local o nacional y que tienen como fin causar sorpresa a otras personas.

En época navideña se pueden adquirir los artículos de broma no solamente en las tien-

das especializadas en las que habitualmente se encuentran, sino también en los mercadillos que suelen autorizarse en distintos puntos de nuestra ciudad.

✓ Es esencial que los artículos de broma estén debidamente etiquetados. Lea siempre el etiquetado ya que en este tipo de artículos adquiere una enorme importancia si pensamos en aquellos que pueden comportar una peligrosidad potencial, sobre todo si son utilizados por la población infantil, o respecto de los productos pirotécnicos, que al ser inflamables o, en su caso, explosivos, pueden ocasionar riesgos graves.

✓ La normativa vigente establece la regulación de los artículos de broma atendiendo a sus propiedades químicas, físicas y de inflamabilidad. Así, se prohíbe la utilización de sustancias peligrosas en cantidad o en forma que puedan implicar un riesgo para la salud de los usuarios. Deben estar fabricados de manera que no impliquen riesgos si se utilizan convenientemente y no deben contener materiales inflamables.

### Productos pirotécnicos

En cuanto a los productos pirotécnicos, es importantísimo tener en cuenta la siguiente información a fin de evitar riesgos innecesarios.

✓ Solo se pueden vender en establecimientos debidamente autorizados y acondicionados para ello.

✓ No se podrán vender a partir de las 12 de la noche.

✓ Será necesario tener más de 14 años para adquirir artículos de la clase I, tales como “bombitas japonesas”, “bengalas con palillos”, “corchos detonadores” y “fulminantes”, entre otros.

✓ Para comprar artículos de la clase II, tales como “fuentes mágicas”, “cohetes voladores”, “ruedas”, “figuras y escudos alegóricos”, “volcanes”, “tubos silbadores” o “correcamas”, se tendrá que haber cumplido los 18 años.

✓ El resto de los productos pirotécnicos, los de la clase III, sólo se venderán a profesionales.

✓ Preste especial atención a la manipulación de los productos pirotécnicos.

### ÁRBOLES Y BELENES

#### Árbol de navidad

El árbol de Navidad es uno de los elementos más significativos en las Fiestas Navideñas. Afortunadamente, la indeseable tala de abetos o de pinos pequeños ha dado paso a otras alternativas: los árboles artificiales.

Sin embargo, todavía son muchos los hogares donde se prefieren las plantas naturales típicas en Navidades, como son los pinos, abetos, el acebo, o flores de pascua. En este caso conviene tener en

cuenta algunos consejos prácticos en relación a su cuidado:

· La manera más efectiva para conservar los árboles en interiores es colocarlos en un recipiente lleno de agua y mantenerlos lejos de fuentes emisoras de calor (chimeneas, calentadores, estufas o, incluso, rayos solares directos).

· Utilice siempre focos de iluminación que emanen poco calor, no sobrecargue los circuitos eléctricos y apague la iluminación antes de salir de casa o de irse a dormir.

· Una vez finalizadas las fiestas, podrá entregar los árboles en el vivero municipal de la Casa de Campo, situado en la Avenida de Portugal s/n (entrando por el Puente del Rey), donde tendrán más posibilidades de sobrevivir. Para obtener más información puede dirigirse al teléfono municipal 010.

### Belenes y adornos navideños

Los belenes y adornos navideños son otros de los objetos decorativos que contribuyen a crear ambiente navideño por estas fechas, no sólo en nuestros hogares, sino también en las calles de nuestra ciudad.

Durante estas fechas podemos encontrar puestos de venta en mercadillos, algunos tan tradicionales como el instalado en la Plaza Mayor, donde podemos adquirir variedad de artículos para decorar nuestro hogar (figuras de Belén, bolas de Navidad, espumillón, bolas de muérdago, luces de colores, etc.).

Sin embargo, hay que tener mucha precaución en la compra de algunos de esos productos, tales como las guirnaldas luminosas, donde se comprobará en el etiquetado la tensión o potencia máxima adecuada, y si se aprovechan de años anteriores, asegúrese que no tengan mal las conexiones y que los cables no estén deshilachados o pelados. Nunca deberán usarse guirnaldas eléctricas en un árbol metálico, ya que puede producirse un choque eléctrico. Y, por otra parte nunca se deben colocar velas en un árbol o en estancias en las que no haya de manera continua gente y su situación deberá alejarse de cortinas o cualquier otro material fácilmente inflamable, sobre todo si se tienen ventanas abiertas o hay corrientes.



### 3. FIESTAS DE NOCHEVIEJA Y REYES

En los meses de diciembre y enero, son muchos los establecimientos que organizan fiestas y espectáculos públicos para celebrar el Año Nuevo y los Reyes.

El carácter extraordinario de las Fiestas de Nochevieja y Reyes, aunque sólo sea por el número excepcional de personas que tradicionalmente acogen, hace que tengan especial importancia las recomendaciones que a continuación se recogen encaminadas a proteger la salud, seguridad e intereses económicos de los consumidores que acuden a estas “macrofiestas”.

#### Autorizaciones administrativas

La celebración de actividades recreativas de carácter extraordinario (entendiéndose por tales aquellas que sean distintas de las que se realicen habitualmente en los locales y establecimientos) necesitan autorización expresa de las autoridades competentes, cuya finalidad es verificar el cumplimiento de los requisitos de seguridad e higiene a que habrán de atenerse los titulares de establecimientos u organizadores y promotores de las actividades recreativas (macrofiestas). En ningún caso se podrán vender entradas antes de haberse obtenido la correspondiente autorización administrativa.

Compruebe que en el exterior del local en el que se vayan a celebrar las actividades, se

exhiben las autorizaciones obligatorias, en donde deberá constar el aforo autorizado.

#### La reventa

Una vez adquirida la entrada, verifique que se corresponde con el espectáculo o fiesta elegida.

Rechace la venta y reventa callejera o ambulante, ya que, además de estar prohibida, puede ocasionarle problemas a la hora de entrar en el local.

#### Derecho de admisión

Las condiciones para el derecho de admisión deben constar en lugar visible, a la entrada de los establecimientos, no pudiendo ser arbitrarias o discriminatorias.

La introducción de bengalas y fuegos de artificio en el recinto está prohibida, así como la entrada de las personas que los porten.

#### Publicidad

La publicidad es vinculante para el vendedor, por lo que su contenido es exigible para el consumidor o usuario. Los carteles o programas publicitarios que se refieran a las fiestas ofertadas deberán contener como mínimo los siguientes datos: denominación de la actividad o espectáculo a desarrollar,

fecha y horario, precios, la denominación social y domicilio de la empresa u organizador y los servicios y prestaciones incluidos en el precio de la entrada como el derecho a consumición, guardarropa, cotillón, etc.

#### Lista de precios

Compruebe que se exhibe la lista de precios y que los mismos coinciden con lo abonado.

#### Reclamaciones

Conserve su entrada, ya que es necesaria para cualquier tipo de reclamación o indemnización. Puede solicitar información o interponer sus quejas y reclamaciones en su Distrito, en la Dirección General de Protección Ciudadana de la Comunidad de Madrid, en la Delegación del Gobierno y en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de la calle Gran Vía, 24.

Las medidas y equipos sanitarios deben ser tales que le garanticen en caso de necesitarlos una asistencia suficiente. Si no es así, ante cualquier emergencia, siempre puede llamar al 112 y el SAMUR le atenderá.

## 4. VIAJAR EN NAVIDAD

Cada vez se extiende más la idea de viajar durante estos días navideños en los que el trabajo disminuye para algunos y muchos disfrutan de unas pequeñas vacaciones. Por este motivo, se ofrecen algunos consejos que le servirán de ayuda si tiene pensado salir fuera en Navidad.

### SI VIAJA EN VEHÍCULO PARTICULAR

#### Antes del viaje

Previo a emprender la salida deberá tener en cuenta las recomendaciones y consejos de la Dirección General de Tráfico sobre seguridad vial, que nos permitirán realizar un viaje seguro.

- ✓ Compruebe el estado de los niveles, sobre todo el anticongelante. Es importante, igualmente, un perfecto estado de frenos y dirección, así como el dibujo de los neumáticos.
- ✓ Examine los elementos obligatorios que, en caso de avería, debe equipar su vehículo: rueda de repuesto, las herramientas necesarias para su cambio, un juego de bombillas, los dos triángulos homologados de señalización de averías y el chaleco reflectante homologado.
- ✓ Verifique también que todos los documentos que va a necesitar están en regla:

permiso de conducir, permiso de circulación, tarjeta de inspección técnica y certificado del seguro.

- ✓ Lleve un duplicado de llaves del vehículo.
- ✓ Infórmese antes de realizar el viaje, de la posibilidad de que se produzcan condiciones meteorológicas o físicas adversas en carretera.
  - Internet: [www.dgt.es](http://www.dgt.es), dispone de información actualizada permanentemente sobre el estado de la circulación (meteorología, obras, puertos de montaña, retenciones...)
  - Teléfono 900.123.505.
  - Boletines informativos que la D.G.T. difunde por las distintas emisoras de radio por todo el territorio nacional. También podrá conocer las previsiones del tiempo en la información que facilita el Instituto Nacional de meteorología en su página web [www.aemet.es](http://www.aemet.es).
- ✓ Si la salida es fuera de la Unión Europea, hay que informarse en las embajadas correspondientes de los documentos, certificados o distintivos que se exigen en los distintos países por los que se va a circular.



#### En marcha

- ✓ Es obligatorio para todos los ocupantes del vehículo llevar puesto el cinturón de seguridad en vías urbanas e interurbanas.
- ✓ Todo niño menor de tres años deberá viajar siempre utilizando un sistema de retención homologado y adaptado a su peso y talla. Además, hasta los 12 años siempre deberá hacerlo en los asientos de atrás con una silla de su tamaño o con los cinturones del vehículo puestos.
- ✓ Es preferible viajar durante el día, sobre todo si se tienen problemas de vista o se es proclive a quedarse dormido. Recuerde que en caso de usar gafas deberá llevar unas de repuesto.
- ✓ No realice una conducción continuada durante mucho tiempo. Lo recomendable es que descanse cada dos horas y media o cada 200 kilómetros, como máximo.
- ✓ Si utiliza GPS, es aconsejable programarlo con el vehículo parado para evitar distracciones.
- ✓ Queda prohibido conducir utilizando auriculares conectados a aparatos reproductores de sonido o radiotelefonos, así como utilizar el teléfono móvil mientras se conduce.

#### Otras recomendaciones:

- ✓ Respete la señalización y los límites de velocidad. Guarde siempre la distancia de seguridad entre vehículos para evitar colisiones.
- ✓ Recuerde que el carné por puntos supone que los titulares de carné de conducir con más de 3 años de experiencia disponen de 12 puntos, y con menos de 3 años de experiencia, disponen de 8 puntos. Estos puntos se van perdiendo a medida que se cometen infracciones, llegando a perder el carné al agotar los puntos. Se pueden recuperar los puntos con cursos de sensibilización.
- ✓ El límite genérico de consumo de alcohol está en 0,5 g/l en sangre (0,25mg/l en aire espirado) para conductores de permisos A1, A, B, y licencias, así como para los ciclistas. Para el resto de permisos y para los conductores noveles durante los dos primeros años de obtención de cualquier permiso o licencia, el límite es de 0,3 g/l de alcohol en sangre (0,15 mg/l en aire espirado). Conducir bajo los efectos del alcohol le supone la pérdida de 4 ó 6 puntos.
- ✓ En caso de avería durante el trayecto, si la vía es de un solo sentido debe poner el triángulo a 50 metros de la parte trasera de su vehículo y si es de dos sentidos, un triángulo por delante y otro por detrás a

50 metros de distancia cada uno de ellos de su automóvil.

- ✓ Los triángulos deberán estar colocados de forma que sean visibles desde al menos una distancia de 200 metros. Además, es obligatorio para el conductor y para los ocupantes usar el chaleco reflectante cada vez que salgan del vehículo.

### SI CONTRATA CON UNA AGENCIA DE VIAJES

Las fiestas de Navidad son fechas propicias para realizar algún viaje organizado y, para ello, es útil contar con la ayuda de una agencia de viajes y consultar la información que a través de sus páginas web nos ofrecen casi todas ellas.

Las agencias de viajes pueden realizar dos tipos de contratos: de servicios sueltos (se contrata un transporte o una estancia) o un viaje combinado (se contratan varios servicios por un precio global) y deberán cumplir con las obligaciones que la normativa les dicta:

- ✓ Los folletos informativos de los viajes combinados deberán incluir los destinos, medios de transporte, duración del viaje, itinerario, los establecimientos y sus características, comidas y el precio global, así como información adicional sobre el viaje ofertado.

✓ Las agencias de viajes tienen la obligación de cumplir con el contenido de su publicidad y folletos informativos, puesto que es vinculante y usted tiene derecho a exigir que se cumpla, salvo que:

- Le comuniquen los cambios por escrito antes del contrato y esta posibilidad conste en el folleto.
- Usted acepte, por escrito, los cambios antes de firmar el contrato.

✓ La agencia está obligada a informar a los clientes de la cantidad que deberán depositar como pago a cuenta del precio total y entregar un justificante indicando la cantidad y el concepto del depósito. Este depósito nunca será superior al 40%.

✓ Una vez firmado el contrato, la agencia de viajes entregará al consumidor los títulos, bonos y demás documentos que comprendan los servicios contratados junto con la factura, en la que se deberá especificar el precio de cada servicio y el recargo por los gastos de gestión.

✓ La agencia de viajes deberá facilitar la dirección y el teléfono de su representante en el lugar de destino, para que éste ayude a resolver los posibles percances que puedan surgir.

✓ Sólo se permitirá la revisión de los precios contratados por modificaciones de las tarifas de los medios de transporte, y si se producen fluctuaciones sustan-

ciales en el tipo de cambio de moneda, siempre y cuando el tipo de cambio aplicado en la fijación del precio del viaje figure en el contrato.

✓ Cerciórese de si van incluidos en los precios posibles suplementos por las cenas o comidas de Navidad, Fin de Año o Reyes.

✓ La agencia está obligada a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados y sólo la eximirán de esta obligación la fuerza mayor. Si a la agencia le fuera imposible prestar alguno de los servicios contratados, deberá ofrecer al consumidor la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado, salvo los gastos que se hubieren pactado.

#### En caso de cancelación

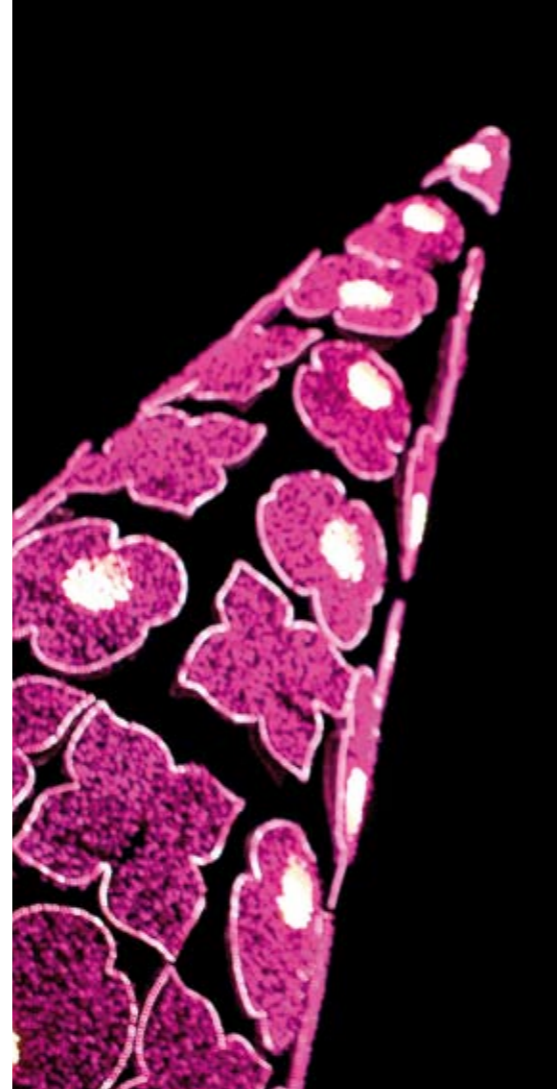
##### Cancelación por parte de la agencia:

El consumidor tiene derecho a que se le reembolsen todas las cantidades pagadas (incluso los gastos de gestión) o a realizar otro viaje equivalente o superior si el organizador se lo puede ofrecer.

Tiene también derecho a una indemnización en las siguientes cuantías:

✓ El 5% del precio total si la cancelación se produce entre los 2 meses y 15 días anteriores a la fecha del viaje.

✓ Un 10% si es entre 3 y 15 días.



✓ El 25% en caso de producirse en las 48 horas anteriores.

##### Cancelación por parte del consumidor

Usted puede desistir de la realización del viaje contratado, teniendo derecho en tal caso a que le devuelvan los pagos efectuados.

Salvo que su decisión de dejar sin efecto los servicios contratados obedezca a fuerza mayor, el mencionado reembolso tiene dos limitaciones:

✓ Deberá abonar los gastos de gestión (que han de figurar desglosados en el contrato) y los de anulación si los hubiere.

✓ Será penalizado en función de la antelación con que comunique su desistimiento:

· El 5% del precio total si se cancela con más de 10 o menos de 15 días de antelación.

· Un 15% si es entre los días 3 y 10.

· El 25% si ésta es de sólo 48 horas.

· Salvo que se haya estipulado otra cosa, la no presentación del viajero a la salida obliga al consumidor a abonar el precio total del contrato.

#### SI CONTRATA POR INTERNET

Si se inclina por Internet para realizar algún viaje tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

✓ Contrate a través de sitios seguros. Compruebe que la dirección URL empieza por <https://>. También conviene buscar el icono de un candado o una llave en el navegador, a pie de página.

✓ Para realizar el pago solamente nos pueden pedir el número de tarjeta, fecha de caducidad y nombre del cliente, pero nunca el número pin.

✓ Imprimir y archivar la página resumen de la transacción realizada.

✓ Guardar asimismo la documentación electrónica que contenga las características y detalle de los servicios contratados, así como los correos que mantengan con la empresa.

✓ Si contrata un seguro de cancelación, lea con detalle las cláusulas, puede ser que establezcan límites en su cobertura o impongan alguna franquicia.

#### SI CONTRATA DIRECTAMENTE CON EL ESTABLECIMIENTO HOTELERO

Si viaja por cuenta propia y contrata directamente con un establecimiento hotelero, recuerde que para evitar el overbooking en los hoteles conviene que el consumidor remita una señal a cambio de que el hotel le confirme la reserva por escrito. Si las condiciones no se ajustan a lo acordado, es preferible que el consumidor presente una reclamación allí mismo. En la factura deberán aparecer los servicios que se hayan utilizado desglosados por días y conceptos.

## 5. DEVOLUCIONES Y RECLAMACIONES

### DEVOLUCIONES

Una vez adquirido un producto, el consumidor tiene derecho al cambio o devolución, sólo cuando:

- ✓ Sea defectuoso o no conforme con el contrato.
- ✓ Así lo anuncie o publicite el vendedor.
- ✓ Por ley o reglamentariamente se prevea el derecho de desistimiento a favor del consumidor.

Por defectos o faltas de conformidad los productos tienen una garantía de dos años como mínimo, salvo los productos de segunda mano que tienen una garantía de un año como mínimo. Las faltas o defectos que se manifiesten durante los seis primeros meses desde su adquisición se presumirán que existían antes de la compra del producto.

El consumidor en uso de la garantía tiene derecho a la reparación, la sustitución, rebaja en el precio o resolución del contrato.

El consumidor podrá elegir entre la reparación o sustitución si comparando objetivamente ambas opciones, ninguna de ellas resulta ser imposible o desproporcionada respecto de la otra. Si intentada la reparación o se hubiese sustituido el producto, éste

sigue siendo defectuoso o no conforme, el consumidor tendrá derecho a la rebaja del precio o resolución del contrato.

No se podrá elegir la sustitución en caso de bienes fungibles o cuando se trate de bienes de segunda mano.

El vendedor voluntariamente puede aceptar cambios y devoluciones de productos vendidos en perfectas condiciones. Este compromiso formará parte del contrato, teniendo derecho el consumidor a la devolución o cambio en las condiciones establecidas por el vendedor.

A los vendedores que ejercen ciertas modalidades de venta tales como ventas a distancia, por Internet, fuera de establecimiento mercantil, la Ley les impone obligatoriamente un plazo de desistimiento a favor del consumidor, durante el cual el consumidor tiene derecho a devolver el producto sin tener que alegar defecto o falta de conformidad alguna.



### RECLAMACIONES

Cuando como consumidor considere que no se han respetado sus derechos exija las hojas de reclamaciones y formule su reclamación.

Reclamar no es sólo un derecho, sino una obligación. Cuando el consumidor formula una queja, además de conseguir que sus derechos puedan ser restablecidos, evitará que otra persona sea víctima de esa misma situación.

La reclamación es útil para todos los que intervienen en las relaciones comerciales. Así, el consumidor podrá ver satisfecha su demanda. El establecimiento reclamado, someterá al criterio objetivo de la Administración el conflicto con su cliente y, además, conocerá las disfunciones de su negocio o detectará un inadecuado comportamiento de sus empleados. Finalmente, la Administración, gracias a las reclamaciones, puede conocer la realidad comercial y proceder a las inspecciones y controlar el mercado.

Las hojas de reclamaciones están compuestas por tres ejemplares autocopiables y en Madrid capital y región, deben tenerlas obligatoriamente todos los establecimientos que vendan o suministren productos o servicios a consumidores o usuarios.

Lo que debe usted saber sobre hojas de reclamaciones...

- ✓ Pídalas siempre que sus derechos hayan sido vulnerados, considere que ha sido objeto de fraude o engaño, o simplemente cuando no esté de acuerdo con alguna transacción comercial.
- ✓ Remita el ejemplar a la Administración lo antes posible, ya que transcurrido un mes desde la fecha consignada en la hoja, no se admitirá a trámite.
- ✓ Adjunte a la reclamación todas las pruebas posibles y los documentos que faciliten el enjuiciamiento.
- ✓ No confunda las hojas de reclamaciones con las hojas de sugerencias que algunos establecimientos utilizan para su control interno.
- ✓ Siempre que desee formular sus quejas o realizar cualquier consulta en materia de consumo, podrá dirigirse a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o a las Asociaciones de Consumidores.

## 6. CÓMO DISFRUTAR DE LA NAVIDAD EN MADRID

La Navidad es ante todo un periodo de disfrute y encuentro con familiares y amigos durante el que el Ayuntamiento de Madrid volverá un año más a organizar múltiples actividades. Se pretende con ellas animar la participación de niños y de adultos, para que las próximas fiestas sean inolvidables.

Madrid vuelve a vestirse de Navidad, engalanando sus calles, plazas y otros espacios públicos con variados adornos, y haciendo que miles de luces brillen en la ciudad. Los paseos por ella se convierten, así, en una emocionante experiencia que atrae no sólo a sus vecinos sino también a muchos visitantes que aprovechan estas fechas para venir a una ciudad acogedora como es Madrid.

Viene siendo tradicional que el Ayuntamiento de Madrid participe en la programación de diversas actividades destinadas a públicos de todas las edades y en las que se procura de modo especial que pueda disfrutar toda la familia.

Se nos ofrece el Belén de la ciudad de Madrid que organiza el Ayuntamiento y el resto de los que conforman el itinerario de belenes, en museos, iglesias y otros espacios distribuidos por distintos barrios de la ciudad. Además se celebran conciertos de música navideña, espectáculos de artes escénicas, exposiciones, y otros tipos de

actividades, algunas ya inseparables de la Navidad como son la feria Juvenalia y la San Silvestre Vallecana.

El público infantil tiene también esta Navidad un lugar preferente en el diseño y programación de las actividades organizadas por el Ayuntamiento de Madrid. No sólo porque no puede ser de otra manera, sino también porque es una buena oportunidad de que los adultos compartamos con nuestros niños sus ilusiones y una saludable sonrisa.

Mención especial merece la Cabalgata de los Reyes Magos, que se celebra en la tarde noche del día 5 de enero y que resulta ya absolutamente imprescindible en la Navidad madrileña.

Podemos informarnos de todas estas actividades a través del teléfono de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid (010) o en el portal municipal [www.esmadrid.com](http://www.esmadrid.com) en el que encontraremos un apartado específico con todas las actividades que van a tener lugar en nuestra ciudad durante esta Navidad.



© ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y EMPLEO

INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

Diseño y maquetación: E. M. Promoción de Madrid, S. A.



FEDERACIÓN DE LA UNIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y AMAS DE HOGAR DE ESPAÑA



Unión de consumidores de la CM-UCE



E + C EUROCONSUMIDORES DE ESPAÑA



CONFEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

