



En verano,
un consumo
responsable
y con garantías

GUÍA PRÁCTICA DEL CONSUMIDOR EN VERANO



UN VERANO LLENO DE SOLUCIONES

Se acercan las vacaciones de verano y el Ayuntamiento de Madrid, un año más, comparte con los madrileños una guía con el fin de ilustrar y facilitar la información más esencial como herramienta preventiva para dar solución a algunos de los problemas con los que se puedan encontrar a la hora de comprar productos o contratar servicios, orientado todo ello a que los ciudadanos lleven a cabo durante este verano un consumo razonable y prudente, con criterios de racionalidad y de manera responsable y solidaria. Además, esta guía reúne la oferta de actividades de ocio, recreativas, culturales y deportivas que pueden disfrutar en nuestra ciudad durante el periodo estival.



ÍNDICE

LOS NIÑOS Y EL TIEMPO LIBRE	4
LOS MAYORES	6
LOS MAYORES Y EL CONSUMO	
VENTAJAS PARA LOS MAYORES	7
CLAVES PARA ORGANIZAR SU VIAJE	8
DESPLAZAMIENTOS EN VEHÍCULO PARTICULAR	12
PRECAUCIONES CON ALIMENTOS Y BEBIDAS	14
RECOMENDACIONES SANITARIAS	16
ATENCIÓN SANITARIA	
VACUNACIÓN EN VIAJES INTERNACIONALES	17
PRIMEROS AUXILIOS	18
BOTIQUÍN DE VIAJE	21
GOLPE DE CALOR	22
RIESGOS RELACIONADOS CON EL ENTORNO	24
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	26
CONSUMO Y OCIO SEGUROS	30
LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO	32
CRÉDITOS	34
SEGURIDAD EN SU HOGAR	36
VACACIONES EN MADRID	40

LOS NIÑOS Y EL TIEMPO LIBRE

Durante las vacaciones escolares, los niños disponen de mucho tiempo libre y es conveniente ocuparlo aprovechando las distintas opciones que le proporciona su Ayuntamiento, de las que podrá informarse en www.madrid.es/educacion o en el teléfono de información municipal **010**.

⇒ CAMPAMENTOS

Multiaventura.
Deportivos.
Multiactividad.
Montaña.
Idiomas.
Náutico.
Urbanos.

⇒ CENTROS ESCOLARES ABIERTOS

El programa de Centros Abiertos ofrece un servicio para la realización de actividades coeducativas, socioculturales y de ocio, incluyendo el servicio de desayuno y comida.

⇒ CENTROS ESCOLARES ABIERTOS ESPECIALES Y CENTROS INTEGRADOS

Dirigidos a niños residentes y escolarizados en Centros Específicos de Educación Especial en la ciudad de Madrid y a alumnos escolarizados en Centros Ordinarios, con discapacidad específica, auditiva o motora, y menores sin discapacidad.

⇒ CENTRO DE OCIO Y EDUCACIÓN PARA MENORES “QUEDAMOS AL SALIR DE CLASE”

Se trata de un programa municipal que ofrece un apoyo social y educativo a las familias con menores entre 3 y 12 años, que por diversas circunstancias personales, laborales, económicas y sociales, no disponen de recursos suficientes para el cuidado de los menores durante el periodo vacacional.

⇒ ESCUELA DE VERANO

La escuela de verano, al igual que las de invierno, primavera y otoño, cada una para su respectiva estación recoge las actividades programadas y organizadas por el Área de Gobierno de Medio Ambiente para julio, agosto y septiembre. Giran en torno a la divulgación y sensibilización de temas relacionados con la sostenibilidad ambiental y consisten en itinerarios guiados, talleres, visitas a instalaciones ambientales, cursos, juegos, exposiciones y otros eventos realizados desde los Centros de Información y Educación Ambiental situados en la Casa de Campo, Retiro, Dehesa de la Villa y Parque Juan Carlos I. Todas las actividades son completamente gratuitas. Más información en www.madrid.es



⇒ OTRAS PROPUESTAS INTERESANTES

Museo del Prado.

Museo del Ferrocarril.

Museo de América.

Museo del Libro en la Biblioteca Nacional.

Museo Geominero.

Bibliotecas de la ciudad (consulte las que acogen campamentos de verano).

Granjas escuelas.

La Casa Encendida.

Faunia.

Campamento prehistórico.

Zoo Aquarium de Madrid.

Planetario de Madrid.

Real Jardín Botánico.

Parque Juan Carlos I.

LOS MAYORES

LOS MAYORES Y EL CONSUMO

Es interesante que las personas mayores conozcan sus derechos como consumidores, a fin de que puedan hacerlos valer en su vida diaria.

↪ ANTES DE CONSUMIR

La publicidad

Compruebe que lo que se anuncia es lo que realmente se ofrece. El contenido y las prestaciones publicitadas serán exigibles por el consumidor.

Las etiquetas

Las etiquetas informan sobre las características del producto. Léalas bien para su buen uso. Es obligatorio que estén redactadas en lengua española.

El precio

Los precios tienen que estar correctamente exhibidos sin que sea necesario pedir aclaración sobre ellos.

El presupuesto

El presupuesto le informa sobre el coste del servicio que necesita y por ello es aconsejable pedirlo siempre. Si solicita el presupuesto por escrito, y usted no lo acepta, se lo pueden cobrar.

↪ MIENTRAS SE CONSUME

El contrato

En el caso de que sea necesaria la firma de un contrato, léalo detenidamente, sobre todo la letra pequeña, ya que cuando lo firme aceptará todas sus condiciones. Exija copia del mismo. En los contratos de ventas a distancia realizados fuera del establecimiento comercial (compras por televisión, durante una excursión o viajes, reunión en un hotel y visita a domicilio) dispone de 7 días naturales para devolver el producto sin tener que justificarlo y sin coste alguno.

La factura

Exija factura o ticket de compra al efectuar el pago, es fundamental para reclamar si surge algún problema. En el documento deben constar los datos del vendedor, el concepto del pago, la fecha y el importe.

La garantía

En la adquisición de bienes de naturaleza duradera (electrodomésticos, muebles, coches, informática...) deberán entregarle una garantía de dos años, que le dará derecho a las reparaciones necesarias durante la vigencia de la misma de forma gratuita.

↪ DESPUÉS DE CONSUMIR

El servicio postventa

Los fabricantes están obligados a prestar un Servicio Técnico adecuado, así como a proporcionar piezas de repuesto durante un plazo mínimo de 5 años desde que el producto deja de fabricarse.

Defectos ocultos

En los bienes de naturaleza duradera, el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad del bien. En el caso de que hubiese defectos ocultos el consumidor tiene derecho en primer lugar a la reparación del bien, si no fuera efectiva la reparación podrá optar por la sustitución de otro nuevo. Si ambas medidas no resuelven el problema, podrá elegir entre la rebaja del precio o devolución del importe pagado.

Hojas de reclamaciones

En caso de tener que reclamar deberá formalizar su queja mediante “Hoja de Reclamaciones” acompañando las pruebas de que disponga (facturas, etiquetas, presupuesto...). Es obligatorio que todos los establecimientos comerciales dispongan de hojas de reclamaciones.

VENTAJAS PARA LOS MAYORES

Los mayores disponen de alternativas adaptadas a su edad y características, para su ocio en verano.

↪ ACTIVIDADES DEPORTIVAS, CULTURALES Y ARTÍSTICAS

El Ayuntamiento de Madrid dispone de centros en todos los distritos, donde los mayores pueden realizar actividades deportivas, culturales, artísticas y participar en viajes y excursiones para ocupar sus ratos de ocio y tiempo libre. Para mayor información llame al teléfono 010.

↪ TERMALISMO SOCIAL Y VACACIONES

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) facilita información sobre balnea-

rios y vacaciones para los mayores (teléfono 901 109 899).

↪ VENTAJAS PARA VIAJAR

Las personas mayores tienen una serie de descuentos a la hora de efectuar un viaje en transporte público.

↪ BARCO

Las compañías marítimas también miran por el bolsillo de sus clientes de mayor edad. Las bonificaciones dependen de la compañía operadora. Una recomendación a tener presente es que siempre que se vaya a realizar un viaje se pida información de los descuentos que puedan existir.

↪ AVIÓN

Las compañías aéreas suelen ofrecer tarifas especiales a personas mayores de 60 años, tanto en vuelos nacionales como internacionales. Sencillamente, es cuestión de pedir información al respecto y así aprovechar las oportunidades de viajar más barato.

↪ RENFE

Contratación por Internet en la dirección www.renfe.es y para reserva telefónica y servicio de envío a domicilio a través del teléfono 902 24 02 02.

La Tarjeta Dorada ofrece descuentos en RENFE para los mayores de 60 años. Se adquiere en estaciones de Renfe, oficinas de ventas y agencias de viaje autorizadas, a un precio de 5,05 euros y tiene una validez de 1 año desde su compra. El ahorro es de un 40% sobre los precios de billete de tren de lunes a jueves y un 25% los viernes, sábados y domingos.

↪ OTROS DESCUENTOS

Paradores (a partir de 55 años, consultar www.parador.es).

Espectáculos públicos (en cines y teatros con la tarjeta madridmayor.es obtendrá interesantes descuentos. Información 010).

Museos de titularidad pública (gratuitos a partir de 65 años).

CLAVES PARA ORGANIZAR SU VIAJE

En este apartado se facilita información relevante contenida en la normativa de consumo sobre contratación de viajes combinados, abordando específicamente la contratación por internet. Igualmente se relaciona la documentación que, según destino del viaje, es necesaria para evitar complicaciones de identidad. Se indica también la posibilidad de cubrir posibles riesgos mediante seguros.

e Semana Bañeros y spas Románticas Con Encanto Ofertas Ocio Eu

CUANDO VENGAS A MADRID

El próximo puente: Espectáculos, Circuitos, Masajes...

20€

Circuito Termal Wellnessclub 25€	Masajes y Gastronomía EcoBar & Spa 59€	Teatros y Musicales Mamma Mia, Los Miserables Amar en tiempos revueltos 15€
--	--	--

⇒ CONTRATACIÓN DEL VIAJE

Contratación con agencia de viajes

El consumidor debe:

- ✓ Recibir de la agencia los bonos, billetes y demás documentación acreditativa de los servicios contratados.
- ✓ Comprobar que los documentos concuerdan con lo que se ha querido contratar.
- ✓ Informarse con qué antelación se puede cancelar alguno de los servicios contratados, y de los abonos que el consumidor deberá efectuar si desiste de los mismos.
- ✓ Conservar todos los documentos hasta el regreso a casa tras las vacaciones, incluidos los folletos publicitarios e informativos referidos a los servicios que hay contratados.

Viaje combinado

Un viaje combinado es aquél que sobrepasa las 24 horas o incluye como mínimo una noche de estancia y, al menos, dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento, comidas u otros servicios turísticos, como pueden ser visitas guiadas, excursiones, espectáculos o cualquier otro no accesorio al alojamiento o al transporte que constituya una parte significativa del viaje.

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

Puesto que la indemnización se basa en un incumplimiento de contrato, quedan excluidos los casos de fuerza mayor y los paquetes en que se fije un número mínimo de viajeros, éste no se haya alcanzado y además se comunique por escrito al usuario antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días antes del día fijado para el inicio del viaje.

Si, por causa justificada, la agencia de viajes se ve obligada a comunicar la modificación de algún elemento sustancial del viaje, el contratante podrá optar entre que se resuelva el contrato o que se modifique (haciendo constar las modificaciones y variación de precio si lo hubiera). De op-

tar por la resolución le corresponden los mismos derechos que si se produjera la cancelación del viaje.

Revisión de precios:

Los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo que así se haya hecho constar explícitamente en el contrato, tanto al alza como a la baja, y se hayan definido de forma precisa las modalidades previstas para su cálculo. La revisión, sólo podrá tener lugar para incorporar variaciones en el precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicables al viaje organizado.

Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los veinte días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

Cancelación por parte del consumidor:

Usted puede desistir de la realización del viaje contratado, teniendo derecho en tal caso a que se 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:

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

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

✓ El 5% del precio total si se cancela con más de 10 y 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.

Contratación por Internet

Obtenga las condiciones generales del contrato en la página web de la empresa y léalas detenidamente antes de la firma o aceptación.

Al contratar por Internet hay que hacerlo en sitios seguros. Se debe comprobar 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.

Si se intercambia correo electrónico con la empresa, debe guardarse.

Consulte www.madrid.es

En la página web del Ayuntamiento de Madrid encontrará valiosa información relativa a viajes combinados y transportes, que redundará en una mejor defensa de sus intereses económicos.

www.madrid.es



⇒ SEGUROS

Existen diversos tipos de seguros de viaje cuya contratación le protegerá ante posibles imprevistos, tales como anulación del viaje, necesidad de asistencia médica en el lugar de destino, problemas con el equipaje, etc. Si contrata un seguro de viaje, lea con detalle las cláusulas, pues puede ser que establezcan límites en sus coberturas o impongan alguna franquicia.

⇒ DOCUMENTACIÓN

Para conocer la documentación necesaria para viajar al extranjero, es conveniente consultar la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores: <http://www.maec.es>. Una vez introducido el país de destino, en la pantalla aparecerá detallada la documentación que debe portar, así como recomendaciones para realizar el viaje. Compruebe que su documentación está en vigor y, en caso contrario, prevea el tiempo necesario para su obtención.

Documento Nacional de Identidad

El DNI es suficiente para viajar a muchos de los países de nuestro entorno. En concreto:

Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Mónaco, Noruega, Polonia,

Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Rumanía, San Marino, Suecia y Suiza.

Los menores de edad precisarán, además, autorización del padre, madre o tutor, que se obtiene en las comisarías de policía, puestos de la guardia civil, juzgados, notarios y alcaldes.

Pasaporte

El pasaporte es el título necesario para visitar el resto de los países, para conocer los trámites y documentos necesarios para su obtención puede consultar el portal del Ministerio del Interior: <http://www.mir.es>

Visado

En algún caso, además del pasaporte es necesario llevar un visado por parte de la embajada del país al que vamos a viajar, sobre todo si la estancia va a ser prolongada. Todo ello puede consultarse en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores ya mencionada.

DESPLAZAMIENTOS EN VEHICULO PARTICULAR

➔ PREPARAR EL VIAJE

Antes de emprender el viaje debe comprobar:

- ✓ Los niveles de los diversos líquidos que equipan su vehículo: aceite, líquido de frenos, dirección asistida, refrigerante y lavaparabrisas.
- ✓ Es conveniente comprobar el nivel de aceite en frío y manteniendo el vehículo en una superficie lo más horizontal.
- ✓ Además, el nivel del líquido refrigerante ha de ser revisado con mayor frecuencia, pues en el periodo estival el automóvil puede calentarse más.
- ✓ El filtro de combustible es un elemento fundamental que nos puede causar problemas de potencia si se encuentra en mal estado.
- ✓ El correcto estado y presiones de los neumáticos, son especialmente importantes en verano, ya que las altas temperaturas hacen aumentar el riesgo de reventar si el neumático está deteriorado o circula con una presión incorrecta. La presión debe comprobarse con los neumáticos fríos.

- ✓ El buen funcionamiento del aparato de aire acondicionado.

Recuerde que es obligatorio llevar una rueda de repuesto o rueda de uso temporal con las herramientas necesarias para su cambio, o un sistema alternativo al cambio de las mismas; además, dos triángulos homologados de señalización de averías y el chaleco reflectante de alta visibilidad homologado.

Organice un plan de viaje en el que incluya el itinerario (las vías por las que nos vamos a desplazar). Elija las horas con menos densidad de tráfico e infórmese de las condiciones meteorológicas en la página web www.aemet.es.

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.

Además, 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.

La Dirección General de Tráfico dispone de un servicio de información de tráfico en la página web www.dgt.es.

➔ 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.

Si viaja sólo con su bebé, es decir, sin acompañantes, coloque el asiento de seguridad en el centro del asiento trasero, de modo que en caso de robo o accidente, la ruptura de los vidrios de las ventanillas traseras afecten en menor grado al bebé.

Las ventanillas deben estar cerradas, puesto que existe el riesgo de que los niños se asomen o arrojen objetos que podrían causar un accidente.

Viajar en grupo con varios coches puede resultar peligroso si, como muchas veces ocurre, queremos ir juntos en todo momento. Se aconseja acordar puntos de parada y encuentro para evitar situaciones de peligro, sobre todo por los adelantamientos.

Nunca se debe conducir en una misma jornada más de ocho horas, parando unos quince minutos aproximadamente 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 radiotéléfonos, 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 (0,25 mg/l en aire espirado) para conductores de permisos AM, A1, A2, B, B+E 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 o 6 puntos.

Es muy importante recordar que la conducción bajo los efectos de drogas tóxicas, estupefacientes, sustancias psicotrópicas y en todo caso con una tasa de alcohol de 1,2 g/l en sangre (0,6 mg/l en aire espirado) conlleva una pena de prisión de tres a seis meses de cárcel.

En el 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 100 metros. Además, es obligatorio para el conductor y para los ocupantes usar el chaleco reflectante cada vez que salgan del vehículo.



PRECAUCIONES CON ALIMENTOS Y BEBIDAS

En verano, más que en ninguna otra época del año, debe extremar los cuidados con los alimentos.

Consuma siempre agua potable. Si no hay en la red, tome agua embotellada.

Los cubitos de hielo hágalos siempre con agua potable.

En verano hay que aumentar la ingesta de agua para compensar las pérdidas por el sudor. ¡Cuidado sobre todo en niños y ancianos!

No mantenga los alimentos perecederos a temperatura ambiente ya que facilita la aparición de gérmenes nocivos para la salud.

Al preparar los alimentos, no mezcle alimentos limpios con alimentos sin lavar, ni alimentos crudos con alimentos elaborados.

Guarde en el frigorífico los alimentos perecederos (leche, salsas, carne, pescados, etc.), inmediatamente después de haberlos adquirido.

Intente que el tiempo que transcurra entre la preparación de los alimentos y su consumo sea el menor posible, especialmente en el caso de las comidas que contengan huevos.

Procure descongelar los alimentos dentro de la nevera. Si tiene prisa, puede utilizar el horno microondas o descongelarlos a temperatura ambiente, pero siempre prepararlos y consumirlos en el menor tiempo posible.

Consuma siempre leche envasada, respetando las normas de conservación.

Las frutas y verduras debe lavarlas bien con abundante agua potable, incluso puede añadirle una gotita de lejía apta para consumo humano, aclarando bien posteriormente.

Si viaja a zonas donde la higiene del agua y de los alimentos no está garantizada debe tomar siempre agua embotellada, no tomar alimentos crudos, y pelar la fruta.

Mantenga los alimentos tapados para protegerlos de insectos y roedores.

En bares, cafeterías y restaurantes, todos los alimentos deben estar protegidos por vitrinas y conservados en condiciones sanitarias adecuadas. Deben estar refrigerados cuando sea preciso y conservar la cadena de frío.



RECOMENDACIONES SANITARIAS

ATENCIÓN SANITARIA

⇒ EN LA UNIÓN EUROPEA: LA TARJETA SANITARIA EUROPEA

Permite a su titular recibir las prestaciones sanitarias que requiera, en igualdad de condiciones con los asegurados del país al que se desplaza.

Sirve en cualquiera de los países que integran la Unión Europea, así como en Suiza, Noruega, Islandia y Liechtenstein (http://europa.eu/abc/travel/healthy/index_es.htm).

Es gratuita y puede obtenerse en los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social (www.seg-social.es/Internet_1/Oficinas).

Si el asegurado tiene familiares a su cargo que vayan a viajar, presentará el documento donde constan aquellos, para que se emita una tarjeta para cada uno.

En la tarjeta constan las fechas de inicio y fin de su validez, correspondientes al periodo del viaje de turismo, estudios o de trabajo que se realice.

⇒ EN OTROS PAÍSES

España tiene en vigor actualmente suscritos con diversos países sendos convenios bilaterales en materia de Seguridad Social en los que se reconoce la asistencia sanitaria en el otro Estado. En la dirección de internet (<http://www.seg-social.es>) encontrará la relación de los distintos países y las condiciones de asistencia sanitaria.

⇒ SEGURO PARTICULAR

Si no se cuenta con la seguridad de disponer de asistencia sanitaria gratuita, revise especial interés contratar un seguro de **accidentes o enfermedad** en el viaje al extranjero, ya que en algunos países el coste del tratamiento médico y de hospitalización requeridos puede ser muy elevado.

Este tipo de seguro puede complementarse con un seguro de asistencia en viaje.

Debe leerse con detalle el clausulado de ambos tipos de contratos, ya que puede estipularse en ellos la obligación del asegurado de adelantar el pago de las prestaciones recibidas, y a su vuelta a España será reembolsado por la aseguradora por los gastos debidamente acreditados.



VACUNACIÓN EN VIAJES INTERNACIONALES

Si se va a viajar a países exóticos, tropicales, o áreas geográficas con riesgos sanitarios, se debe consultar, al menos cuatro semanas antes de viajar, con un centro de vacunación internacional para recibir las recomendaciones y vacunas oportunas.

El Ministerio de Sanidad y Consumo ofrece información específica sobre la situación sanitaria mundial por países. En su portal de Internet, ofrece información detallada sobre los Centros de Vacunación Internacional (<http://www.msps.es>).

En la página Web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (www.maec.es) se puede consultar la ficha del país de destino o de tránsito, con las recomendaciones de viaje específicas para cada uno, y los datos de contacto con el respectivo Consulado o Embajada de España.

El Ayuntamiento de Madrid a través de su Organismo Autónomo Madrid Salud, dispone de un Centro de Salud Internacional en la calle Montesa 22, donde podrá solicitar toda la información que precise para su viaje.

Recuerde que en un mundo tan globalizado como el actual la propagación de enfermedades infecciosas originadas por nuevos virus se produce de forma rápida y masiva.

Si se encuentra repentinamente mal con fiebre alta superior a 39 grados, tos, dolor muscular en general, irritación de ojos y flujo nasal acuda de inmediato al médico.

PRIMEROS AUXILIOS

↔ INSOLACIÓN

Para facilitar la recuperación de quien sufra una alteración relacionada con el exceso de calor es necesario:

Conseguir que baje su temperatura corporal hasta unos 37°C.

Hacer que descanse en un lugar fresco y sombreado, tumbado boca arriba con los pies algo elevados.

Ponerle hielo o compresas frías en cuello, axilas e ingles.

Si está consciente y no vomita, hay que darle bebidas ligeramente frías con una pizca de sal (son adecuadas las bebidas isotónicas), de modo reiterado y en pequeñas cantidades.

Acudir urgentemente a un centro médico si:

- ✓ Pierde la conciencia.
- ✓ Sufre convulsiones.
- ✓ Presenta fiebre elevada (más de 38,8°C).
- ✓ Tiene otros síntomas de insolación tales como pulso y respiración rápidos.
- ✓ Si no existe posibilidad de traslado a un centro sanitario y hay pérdida de conciencia poner al afectado en posición lateral de seguridad.

↔ TORCEDURAS

Síntomas

- ✓ Hinchazón.
- ✓ Dolor.

¿Qué hacer?

- ✓ Reposar con el miembro lesionado en alto.
- ✓ Poner sobre la parte afectada bolsas de hielo o agua fría.
- ✓ Colocar un vendaje de gasa o de tela no muy apretado.
- ✓ Acudir al médico.

Precauciones

- ✓ No manipular o hacer masajes.
- ✓ No aplicar ungüentos o pomadas calientes.

↔ HEMORRAGIAS

En caso de hemorragia hay que tumbar al herido y descubrirle la zona afectada.

Si se trata de una extremidad conviene elevarla y aplicar una gasa esterilizada o un paño muy limpio y comprimir la zona durante diez minutos. Si la herida deja de sangrar, ya se puede vendar.

Si la hemorragia continúa, se debe colocar otra gasa encima y comprimir con más fuerza. Si aun así sigue sangrando, hay que comprimir con los dedos por encima de la herida para efectuar una compresión de la arteria y acudir urgentemente al médico.



↔ AHOGAMIENTO

Debe darse aviso inmediato a los servicios de emergencia (teléfono 112).

La persona rescatada del agua puede requerir alguna de las siguientes actuaciones en tanto llega el personal sanitario para evitar que le queden secuelas.

Recuperación

1. Verificar que la vía respiratoria quede bien abierta.
2. Revisar la boca y la garganta para quitar posibles obstrucciones.
3. Mientras se empuja la frente de la víctima hacia atrás, con la otra mano se le levanta la barbilla hacia arriba.
4. Se debe observar, escuchar y sentir la respiración de la víctima, acercándose a su boca para sentir el aire exhalado.

Si no respira se iniciarán las maniobras de reanimación cardiopulmonar (RCP).

Reanimación Cardiopulmonar (RCP)

Compresiones:

1. Se coloca una mano con los dedos entrelazados encima de la otra, manteniendo los brazos extendidos y los codos estirados.
2. Se hacen comprensiones con ambas manos, en cantidad de 30 compresiones por 2 insuflaciones.
3. Tras 2 minutos de maniobras se comprueba si hay respiración y pulso, y se continúa con este patrón hasta que llegue ayuda médica o la víctima respire por sí sola.

Insuflaciones:

La persona que proporciona los primeros auxilios debe colocar su boca sobre la boca de la víctima y exhalar el aire, manteniendo pinzada la nariz de la víctima.

Nunca deje sola a la víctima.

Más información en:
www.madridsalud.es/salvaunavida.htm



⇒ PICADURAS

Para evitar que se infecten, no rasque nunca las picaduras.

Aplique agua fría o hielo cubierto con algún paño o toalla.

Aplique una crema suave con antiinflamatorio o antihistamínico.

En caso de reacción local severa, tome un antihistamínico oral. Si persisten los síntomas y si se añade fiebre y síntomas alérgicos generales, consulte inmediatamente al médico.

Verifique y sacuda siempre las ropas y calzado que vaya a usar, para descartar que haya algún insecto, ya que buscan lugares calientes y oscuros donde reposar.

Cuando vaya a caminar por el campo use siempre botas, pantalón largo y calcetines por encima.

No introducir las manos debajo de piedras o troncos huecos.

Utilice repelente de insectos, sobre todo, si viaja a zonas donde existan enfermedades transmitidas por las picaduras de insectos.

Si acampa al aire libre, procure hacerlo en lugares libres de maleza.

Picaduras de medusa

Cuando una medusa nos ha picado, el dolor y escozor es inmediato.

Lo primero que hay que hacer es limpiar la zona afectada por la picadura.

Nunca deberemos usar agua dulce, ya que podrá romper las células urticantes, extendiendo la urticaria.

Para limpiar la zona, el suero fisiológico es perfecto, pero en caso de no tener, el agua salada también podrá ser una solución.

Durante 15 minutos aproximadamente deberemos aplicar frío a la zona afectada, no aplicar el hielo directamente sobre la picadura, sino cubierto con algún paño o toalla.

Si hay algún resto de tentáculo adherido a nuestra piel, debemos quitarlo, pero nunca con las manos. Utilizaremos unas pinzas.

Se administrará un antihistamínico para la reacción y un analgésico para el dolor.

Si el dolor es muy intenso, el estado de la víctima empeora, o presenta síntomas agudos marcados, deberá acudir a un centro médico de inmediato.

⇒ HERIDAS

Limpiarlas con agua abundante y jabón.

Aplicarles después un antiséptico iodado y colocar una gasa o compresa encima.

A tener en cuenta

Una herida debe curarse siempre por pequeña que sea. Además, si no se está vacunado contra el tétanos o no se ha completado la pauta de las dosis de recuerdo, es preciso acudir al médico para valorar la conveniencia de vacunarse.

Heridas especialmente peligrosas

Las punzantes en abdomen, tórax y en el pecho. Estas últimas son muy graves y ponen en peligro la vida si por la herida entra y sale aire. En esos casos hay que actuar con rapidez: cubrir la herida con una compresa seca y grande que la tapone y cierre el paso de aire, y solicitar una ambulancia.



BOTIQUÍN DE VIAJE

⇒ GENERAL

Conviene llevar un botiquín sencillo y adaptado al tipo de viaje a realizar.

Son imprescindibles:

- ✓ Gasas, esparadrapo, tiritas...
- ✓ Tijeras, pinzas, termómetro.
- ✓ Algún producto desinfectante (producto iodado...), analgésico (paracetamol, ácido acetilsalicílico...) y antidiarreico.
- ✓ También algún antihistamínico para el tratamiento de alergias o de picaduras.
- ✓ Pomada antiinflamatoria para torceduras o dolores musculares.

⇒ ESPECÍFICO

En función del lugar de destino:

- ✓ Repelente de insectos.
- ✓ Desinfectante de agua.
- ✓ Profilaxis antipalúdica.
- ✓ No puede olvidarse la medicación habitual o esporádica que el viajero tenga prescrita, pues puede resultar difícil encontrarla en algunos países.
- ✓ No olvidar las gafas de sol, la crema de protección solar y una gorra o sombrero.

GOLPE DE CALOR

En verano, las elevadas temperaturas, la exposición al sol y otros factores, como una alta humedad y la ausencia de viento, pueden provocar un golpe de calor.

El golpe de calor es una emergencia médica, siempre hay que avisar a los servicios de urgencia (teléfono 112).

Sus síntomas son temperatura elevada (hasta 41°C), piel roja, caliente y seca (sin sudor), respiración agitada, escalofríos, mareos, náuseas y vómitos, trastorno de la visión, desorientación pudiendo llegar a la pérdida de conciencia en los casos más graves.

❖ ¿QUÉ SE DEBE HACER?

Ponerle a la sombra, bajarle la temperatura hasta que llegue a 38°C, dar de beber líquidos y, si vomita, ponerle de costado.



❖ ALGUNAS RECOMENDACIONES

Vestimenta

Conviene vestir ropa ligera y fresca, preferentemente tejidos naturales y colores claros.

Hay que protegerse del sol con una gorra o similar.

Exposición al sol

Hay que tomar el sol de modo gradual y tener en cuenta que también pueden quemar los rayos de sol que se reflejan en la arena o en el agua.

Debe utilizarse crema solar, con un factor fotoprotector más elevado para la cara y otras zonas sensibles.

La crema protectora se aplicará media hora antes de empezar a tomar el sol, y se repetirá el proceso cada dos horas así como después de cada baño.

Los niños requieren de una crema solar específica. Los bebés menores de seis meses deberán permanecer tapados con ropa ligera, incluso cuando estén a la sombra.

Es recomendable usar gafas de cristales polarizados, para proteger los ojos y su contorno de la radiación solar.

Al tomar el sol conviene refrescarse con algún chapuzón o ducha, además de mantenerse suficientemente hidratado.

Es también adecuado utilizar protector labial con filtro solar.

Por el contrario, no conviene usar perfumes ni desodorantes elaborados con alcohol.

Tras la exposición al sol, la piel necesita una crema hidratante para recuperar la humedad perdida.

Hidratación

Especialmente en verano, hay que beber muchos líquidos (agua, zumos de frutas, etc.) para compensar la pérdida de agua a través del sudor y evitar el riesgo de sufrir una deshidratación.

Los niños y las personas mayores son más vulnerables a sufrir deshidratación.

Alimentación

Conviene:

✓ Comidas ligeras que consistan preferentemente en ensaladas, frutas y verduras.

No conviene:

✓ Tomar la comida muy caliente.
✓ Comer platos que tengan mucha grasa.
✓ Ingerir bebidas alcohólicas, especialmente las de alta graduación.

RIESGOS RELACIONADOS CON EL ENTORNO

Cuando cambiamos el entorno habitual al que estamos acostumbrados el resto del año, podemos encontrarnos con condiciones diferentes de temperatura, humedad, altitud y ambientales que conviene tener muy presentes, para evitar los posibles riesgos que incidan en nuestro bienestar y alteren el disfrute de las vacaciones.

➡ PRECAUCIONES EN EL AGUA

Respete las normas de la zona donde vaya a bañarse.

Evite zambullirse sin tomar las precauciones necesarias (comprobar la profundidad y fondos peligrosos).

Introdúzcase en el agua lentamente.

Para evitar el corte de digestión se recomienda respetar dos horas y media o tres después de la comida antes de sumergirse en el agua, y ducharse antes para facilitar la aclimatación térmica del organismo.

En el mar

Tenga en cuenta el color de las banderas informativas del estado del mar:

- ✓ Roja = peligro.
- ✓ Amarillo = precaución.
- ✓ Verde = baño permitido.

Algunas playas cuentan con bandera azul que acredita la calidad de las mismas.

En ríos, lagos, presas y pantanos

Infórmese de zonas permitidas para el baño.

Extreme las precauciones en aguas turbias que no le permitan ver el fondo.

Los niños deben utilizar chalecos salvavidas con objeto de prevenir riesgos innecesarios.

En la piscina

Tome precauciones higiénicas para impedir el contagio de infecciones: use gafas (para evitar conjuntivitis) y tapones (para la otitis). De igual forma, se aconseja usar calzado de goma en todo el recinto para evitar el contagio por hongos.



➡ EL CALOR Y LA HUMEDAD

El aumento de la temperatura y la humedad pueden agravar problemas de piel y traer consigo la aparición de hongos. Para evitarlos hay que extremar la higiene personal.

Lavar diariamente con agua y jabón las zonas de roce, como los pliegues, que son las más predisuestas.

No realizar baños prolongados (es aconsejable no superar los 10 minutos).

Utilizar prendas de vestir de algodón que absorben el sudor.

No usar colores oscuros en la vestimenta.

Utilizar calcetines de fibras naturales como hilo y algodón, no sintéticas.

➡ LA ALTITUD

Si elegimos para las vacaciones lugares situados a gran altura pueden aparecer los síntomas del “mal del altura” en los primeros días de estancia, que suelen desaparecer tras unos días sin necesidad de tomar medicamentos.

Los síntomas mas comunes son el dolor de cabeza, deshidratación, pulso acelerado, agotamiento y a veces náuseas.

Se recomienda:

- ✓ Planificar el viaje para alcanzar en 2 ó 3 etapas la altura final.
- ✓ Comer poco.
- ✓ Caminar despacio.
- ✓ No tomar alcohol.
- ✓ Respirar profundamente y relajarse.
- ✓ Evitar actividades que supongan un esfuerzo físico moderado o intenso ya que requieren una mayor demanda de sangre y oxígeno.

INSECTOS

Los insectos pican más al anochecer y al amanecer, use especialmente en estas horas del día, ropa de manga larga, pantalón largo y calcetines.

Evite usar ropas floreadas y de colores oscuros y brillantes, atraen a los mosquitos.

No use jabones con fragancia y perfumes.

Sobre todo en zonas tropicales, las habitaciones deben estar protegidas con telas o mallas metálicas en puertas y ventanas. Use mosquiteras alrededor de la cama y compruebe que no están rotas. Conecte siempre el aire acondicionado.

Utilice repelentes e insecticidas.

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

El medio ambiente es algo maravilloso que todos los seres humanos debemos respetar, proteger y valorar. Incluso en vacaciones debemos tenerlo en cuenta en nuestro viaje, proponiéndonos ahorrar agua, energía y conservar el entorno.

⇒ AHORRO DE ENERGÍA

El aire acondicionado es aconsejable que consuma la menor energía posible, siendo recomendable el uso de termostato y relojes programadores.

Fije la temperatura de refrigeración a 25°C. Nunca ajuste el termostato a temperatura más baja; no enfriará la casa más rápido y el enfriamiento podría resultar excesivo y un gasto innecesario.

Las ventanas, persianas, toldos y cortinas tienen su utilidad, por lo que en las horas de más calor debe bajarlos y ventilar por la noche o a primera hora de la mañana.

Evite la apertura constante del frigorífico, ya que es uno de los electrodomésticos que más consume. Si tiene niños una buena idea es llenar un termo con agua fría para que se sirvan sin necesidad de abrir constantemente la puerta.

Acostúmbrese a apagar el motor de su coche en las caravanas e intente utilizar durante las vacaciones bicicleta, patines y otros medios que no contaminen.

⇒ AHORRO DE AGUA

Las duchas que tome tras el baño en el mar o la piscina, que duren lo suficiente para quitar la sal o el cloro (pero que no se excedan, dado que entramos varias veces en el agua). No olvide cerrar los grifos al salir.

En el inodoro utilice un regulador o reduzca el volumen interior de la cisterna con una botella llena de agua.

Al igual que cuando está en casa, en el lugar de vacaciones utilice la lavadora y el lavaplatos solo cuando estén llenos o use los programas económicos.

Use detergentes concentrados, permiten lavar sin prelavado.

En los jardines o si tiene plantas, utilice una regadera en lugar de una manguera, riegue al anochecer o al amanecer.

Instale en el jardín sistemas de riego por goteo; supondrá un ahorro y un aumento de



la eficiencia en la cantidad de agua utilizada. Si dispone de piscina, límpiela a diario, utilice la depuradora y procure no rellenar diariamente.

Si lava el coche, no lo haga con una manguera permanentemente abierta, no lo haga ni en el campo ni en la calle y evite contaminar el entorno.

⇒ CONSEJOS EN LA CASA DE VERANEO

Cada vez que compre algo debe pensar en los residuos y la basura que genera.

Evite los productos de “usar y tirar” y los que tengan exceso de envoltorio. Escoja productos con envases retornables o reutilizables.

Rechace las bolsas de plástico que dan en supermercados y comercios, procure llevar sus propias bolsas de tela, de papel o de cartón.

Compre el contenido y no el envase. Muchas veces se paga más por los envoltorios, que se tiran directamente a la basura, que por el contenido.

Para conservar los alimentos utilice la tartera de plástico reutilizable, disminuyendo el uso de papel de aluminio o el plástico film.

Si necesita utilizar pilas use pilas recargables. Tenga siempre en cuenta que las sustancias que contienen las pilas son altamente contaminantes, y sus efectos perduran por mucho tiempo. Por eso, una vez gastadas las pilas

o éstas sean inservibles, deposítelas en los contenederos instalados para su recogida en muchos puntos (paradas de autobuses, comercios, colegios, lugares de trabajo, etc.).

Utilice vajillas de cerámica y evite los platos y vasos de cartón o de plástico. Compre a granel (verduras, frutas, cereales, aceitunas...) en lugar de productos envasados.

Localice al llegar a su destino el espacio reservado para reciclar, de manera que todo lo que se pueda reutilizar esté separado.

⇒ CONSERVAR EL ENTORNO

Consejos para veraneantes de playa

No deje en la playa desperdicios, latas, vidrios, colillas o papeles, contaminan el medio ambiente y pueden ocasionar accidentes de diversa consideración.

Utilice las papeleras o recoja sus desperdicios en bolsas. Conserve la playa limpia.

Utilice los servicios higiénicos antes de bañarse y acostumbre a los niños a ello.

Es responsabilidad de todos mantener el agua limpia.

Consejos para veraneantes en el campo

Acampe en lugares permitidos, de fácil acceso y asegúrese de que no haya aguas estancadas en las proximidades.

No moleste a los avisperos, ni a las colmenas, puede ser muy peligroso.

Tenga especial cuidado de no dejar envases de vidrio abandonados porque pueden provocar incendios.

No arroje latas, vidrios, papeles, ni desperdicios, en el monte ni en el río.

Evite fumar o hacer fogatas, pero si lo hace solo en lugares permitidos y cerciódese de apagar el fuego hasta su total extinción.

➔ RECICLAJE

A continuación se presenta un recordatorio de los residuos que deben depositarse en cada contenedor.

■ El contenedor verde

SÍ

Envases de vidrio:

- ✓ Botellas de vino, de cava, licores, leche.
- ✓ Frascos de perfume y colonia, tarros y frascos de conservas, mermeladas, etc. y equivalentes.

NO

Bombillas o fluorescentes, espejos, cristal de ventanas, vidrio armado, envases de medicamentos, tapones, corchos, porcelana y cerámica, CDs, vasos, copas de cristal.

■ El contenedor azul

SÍ

Papel usado:

- ✓ Periódicos.
- ✓ Revistas.
- ✓ Lbros.
- ✓ Bolsas de papel.

Envases de cartón:

- ✓ Cajas de galletas, cereales, zapatos, etc.

NO

Algunos tipos de papel:

- ✓ Plastificados.
- ✓ Adhesivos.
- ✓ Encerados.
- ✓ Fax.
- ✓ Autocopiativos.

Servilletas y pañuelos de papel sucios.

Papel y cartón con restos de grasa o aceite.

Pañales.

Papel de aluminio y envases brik.



■ El contenedor amarillo

SÍ

Botellas y envases de plástico:

- ✓ Botellas de agua, refrescos, leche, etc.
- ✓ Envases de productos de limpieza.
- ✓ Geles de baño, colonia, champú.
- ✓ Tarrinas de mantequilla, envases de yogur.
- ✓ Bandejas de corcho blanco (porexpan o poliestireno expandido).
- ✓ Envoltorios de plástico (de magdalenas, galletas, etc.).
- ✓ Bolsas de patatas fritas, aperitivos, golosinas, etc.
- ✓ Bolsas de plástico de comercio.

Envases metálicos:

- ✓ Latas de refresco o cerveza.
- ✓ Latas de conservas (tomate, atún, sardinas, mejillones, etc.).
- ✓ Bandejas de aluminio.
- ✓ Aerosoles.
- ✓ Tapones metálicos de botellas, de frascos, tarros, etc.

Envases brik:

- ✓ Envases brik de zumos, leche, vino, batidos, caldos, gazpacho, etc.

NO

Envases de cartón o papel.

Envases de vidrio.

Objetos que no son envases como calzado y ropa, juguetes, desechos orgánicos, pequeños electrodomésticos, pañales, vajilla, cubos, CD's, cintas de vídeo, perchas, etc.

Envases que hayan contenido productos tóxicos como pinturas o productos químicos.

Restos informáticos que puedan haber contenido tinta.

Material informático.

■ El contenedor gris

Todos aquellos residuos que no sean envases o que no tengan un sistema específico de recogida en el municipio (pilas, medicamentos, ropa, teléfonos móviles, aceite, etc.) deberán depositarse en el contenedor de resto. Así, deberán depositarse en este contenedor:

Restos de comida, pañales, papeles y cartón manchados de grasa o aceite, utensilios rotos como una sartén, cubiertos, juguetes rotos, CD's, cintas de vídeo, bombillas, cristales rotos, etc.

Puntos Limpios

Hay residuos que por su naturaleza de peligrosos, como el aceite, las baterías, restos de pinturas, entre muchos otros o por su gran tamaño, no deben eliminarse a través de las vías habituales de recogida, reciclaje y eliminación de residuos.

El Ayuntamiento de Madrid posibilita la eliminación de este tipo de residuos mediante los denominados "Puntos Limpios" que pueden ser fijos y móviles.

Puntos limpios fijos. Es una red de instalaciones fijas donde, de forma gratuita, debe llevar este tipo de residuos para su correcta eliminación.

Puntos limpios móviles. Son vehículos itinerantes especialmente diseñados para hacer las funciones de recogida a particulares de ciertos residuos y con ello facilitar su eliminación posterior. Permanecerán parados por unas horas para su utilización.

Infórmese de los distintos puntos limpios existentes y de los residuos y cantidades admitidas en el 010 o en <http://www.madrid.es>.

CONSUMO Y OCIO SEGUROS

En este apartado se acometen cuestiones directamente relacionadas con el derecho de información que asiste a todos los consumidores, así como para la defensa de su salud, seguridad e intereses económicos.

Precios

Cuando vaya a comprar un artículo o contratar un servicio tiene que poder conocer el precio que tiene que pagar, sin tener que pedir aclaraciones, incluidos los impuestos (IVA).

En los establecimientos en que se exhiban tarjetas de crédito o débito, por el mero hecho de publicitarlas, están obligados a aceptar el pago con ellas sin que puedan hacer ninguna discriminación respecto a su uso.

Los restaurantes deben exhibir la lista de precios dentro y fuera del establecimiento. Nunca pueden cobrar al cliente en concepto de cubierto, carta o reserva de plaza.

Algunos restaurantes cobran por separado el pan o un aperitivo que sirven al consumidor cuando éste se sienta a la mesa. Si no desea uno u otro, hágaselo saber al camarero para que se lo retiren y compruebe que no se lo incluyan en la cuenta.

Facturas

Siempre que adquiera un producto o le presten un servicio exija que le entreguen una factura o documento acreditativo de la operación. Los datos mínimos que debe incluir son:

- ✓ La identidad del vendedor.
- ✓ La cantidad abonada.
- ✓ El concepto por el cual se satisface el importe.
- ✓ La fecha de expedición.

Si paga con tarjeta de crédito o débito guarde los recibos de las compras para poder comprobar esos gastos con la información que le envía la entidad bancaria.

Si pierde o le roban la tarjeta, comuníquelo al banco o al establecimiento emisor de la tarjeta los más rápidamente posible, para que procedan a su anulación. Lea el contrato de la tarjeta, algunas entidades pueden penalizarle si avisa fuera de un periodo determinado.

Guarde siempre la factura o el ticket, ya que será imprescindible para reclamar.

Asimismo es conveniente guardar los tickets o facturas de restaurantes ante posibles problemas de sanidad alimentaria. Aunque cada vez en menor medida, las intoxicaciones alimentarias aumentan en el verano.



Seguridad de los productos

Producto seguro es el que en condiciones normales de utilización no presenta riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto.

Los distribuidores y comerciantes están obligados a servir productos seguros.

Como indicaciones básicas a tener en cuenta a la hora de determinar si un producto puede ser inseguro, conviene fijarse fundamentalmente en:

1. Las características del producto.

Los principales peligros que suelen presentarse son:

- ✓ Ahogamiento por ingestión de piezas pequeñas que se desprenden en juguetes o artículos destinados a niños.
- ✓ Accidentes en espacios acuáticos por el uso de colchonetas y flotadores infantiles, muy utilizados en verano y con los que hay que vigilar más a los niños.
- ✓ Estrangulamiento o lesiones por atrapamiento debidos a cordones o piezas móviles incluidos en artículos o juguetes para niños.
- ✓ Lesiones o heridas producidas por bordes cortantes que contiene el producto.

- ✓ Intoxicación, heridas por corrosividad o riesgo de incendio producidos por sustancias peligrosas presentes en la composición de los artículos.

2. Presentación del producto, etiquetado e instrucciones de uso. Si las instrucciones de uso no están en castellano, difícilmente podremos hacer un uso seguro del mismo. Los juguetes náuticos llevarán la inscripción "Atención. Utilizar sólo en aguas donde el niño pueda permanecer de pie y bajo vigilancia".

3. En el caso de juguetes, la falta del marcado CE indica que el artículo no cuenta con las garantías suficientes de seguridad.

En todo caso reclame si observa defectos en cualquier producto que puedan resultar peligrosos.

LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Como usuarios de tarjetas conviene tener presente que resulta sumamente útil tener anotados, en lugar aparte, los distintos números de tarjetas de que se dispone (no el número PIN), así como los teléfonos a los que se debe llamar en caso de pérdida o robo, caso éste último en el que además se deberá formular por escrito la correspondiente denuncia policial.

⇨ PARA SOLICITAR UNA TARJETA

Consulte a distintas entidades bancarias para comparar las condiciones y ventajas que le ofrecen.

Consulte, entre otros aspectos, el importe que le cobrarán por la renovación anual de la tarjeta y la comisión por utilización de cajeros de la red a la que se encuentra adherido tanto el banco o la caja, así como por su utilización en otros cajeros.

Infórmese sobre el tipo de interés aplicable en los descubiertos de cuenta corriente y en los excedidos en cuenta de crédito, así como de las condiciones especiales de utilización de la tarjeta.

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 cajeros, de responsabilidad limitada, de asistencia de viaje o de accidente.



⇨ A LA HORA DE UTILIZAR LA TARJETA

Conserve siempre los justificantes de las operaciones efectuadas (tanto de las compras que realice con la tarjeta de crédito, como de la extracción de dinero en efectivo), para cotejarlos cuando reciba los cargos, a fin de que pueda reclamar si fuese necesario.

Verifique que su tarjeta no ha caducado y asegúrese de que tiene suficiente dinero en la cuenta bancaria asociada.

Es conveniente que el consumidor conozca las principales clases de tarjeta que existen y las diferencias entre ellas, así como los diferentes tipos de operaciones que con cada tipo podrá realizar.

Tarjetas de crédito:

Emitidas bien por empresas dedicadas profesionalmente a este tipo de actividad, bien por entidades de crédito, o gestionadas por bancos y cajas de ahorro, siendo la entidad titular una empresa de ámbito internacional.

Tarjetas de débito:

Las emiten los bancos y cajas y están vinculadas a una cuenta corriente.

⇨ OPERACIONES QUE PUEDE REALIZAR CON LAS TARJETAS

Tarjetas de crédito

Efectuar pagos sin vinculación a una cuenta corriente, por lo que periódicamente (normalmente cada mes) se regulariza la situación abonando lo gastado más, en algunas ocasiones, el interés correspondiente.

La obtención de dinero a crédito en efectivo, a través de cajeros automáticos.

Tarjetas de débito

Efectuar el pago en establecimientos comerciales, vinculando la tarjeta a una cuenta corriente, de tal modo que la cantidad abonada se detrae directamente de la cuenta corriente del titular de la tarjeta.

Las típicas operaciones de ventanilla en bancos, cajas de ahorro o a través de cajeros automáticos.

En caso de pérdida, robo o extravío

Límite de la responsabilidad del consumidor por uso fraudulento de su tarjeta:

Todos los consumidores deben saber que la responsabilidad del titular de la tarjeta de crédito o débito, por utilización fraudulenta realizada por terceras personas antes de la notificación de su pérdida, robo o extravío, queda limitada a 150 euros.

CRÉDITOS

Si considera oportuno contratar un préstamo personal o un crédito al consumo para sus vacaciones, hay una serie de recomendaciones que interesa conocer.

⇒ PRÉSTAMOS AL CONSUMO MÁS USUALES

El mercado le ofrece varias posibilidades para obtener el dinero que usted necesita.

Crédito al consumo

Es el que concede un empresario a favor de un consumidor para financiar y pagar de forma aplazada un producto o un servicio que ha adquirido en su establecimiento (el préstamo puede concederle directamente él o a través de una entidad financiera).

Es un crédito vinculado a la adquisición, del bien o servicio que se compra y por ello en caso de que los mismos no sean conformes con lo pactado en el contrato, se podrá producir la resolución del crédito en los términos establecidos por la ley.

Préstamos personales para el consumo

Es el que se contrata para cualquier compra, reforma de vivienda, vacaciones, viajes u otros análogos.

Normalmente se realiza a través de una entidad bancaria.

Préstamo de otros intermediarios financieros (préstamos rápidos)

Se contrata para obtener pequeñas cantidades de dinero.

No es necesario demostrar demasiada solvencia económica.

El dinero se obtiene más rápido que a través del banco, suele tardar aproximadamente una semana desde que se aprueba la solicitud, y se exige menos documentación.

Suelen ofrecerlos empresas intermediarias que no son entidades financieras por lo que no están sujetas al control del Banco de España.

Pueden obtenerse aun estando en los registros de impagados más utilizados por las entidades financieras como son el RAI (Registro de Aceptaciones Impagadas) y ASNEF (Asociación Nacional de Entidades de Financiación).

Los intereses rondan el 20% (por lo que se paga bastante más interés que en una entidad financiera).



⇒ CONSEJOS A TENER EN CUENTA

Antes de acudir a una empresa intermediaria, es conveniente negociar con nuestra entidad bancaria, ya que las condiciones que puede obtener podrán ser más ventajosas, sobre todo en tipos de interés.

Solicite información en diversas entidades y compare las condiciones.

Lea bien la letra pequeña para evitar sorpresas y pregunte todas las dudas que le puedan surgir, ya que con estos créditos usted terminará pagando mucho más de la deuda pendiente.

Examine cuidadosamente la publicidad sin dejarse llevar por sus aparentes condiciones ventajosas.

Es muy importante fijarse:

- ✓ En el tipo de interés nominal (TIN) y en la tasa anual equivalente (TAE), que le darán información sobre el coste real del crédito y le permitirán comparar entre distintas ofertas.
- ✓ El plazo para devolver el préstamo (cuanto más largo sea el plazo, más intereses se pagan).
- ✓ Los intereses que tendrá que abonar en caso de no pagar alguna cuota.
- ✓ Los gastos de apertura y cancelación (tanto total como parcial) del crédito.

Antes de contratar un préstamo, calcule si le resulta más ventajoso recurrir a los pagos aplazados de su tarjeta de crédito.

Exija, una vez formalizada la operación, que le entreguen copia del contrato firmado, en el que debe constar:

✓ La indicación de la tasa anual equivalente y de las condiciones en las que ese porcentaje podrá, en su caso, modificarse. Cuando no sea posible indicar dicha tasa, deberá hacerse constar, como mínimo, el tipo de interés nominal anual, los gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato y las condiciones en las que podrán modificarse.

✓ Una relación del importe, el número y las fechas de los pagos que deba realizar el consumidor para el reembolso del crédito y el pago de los intereses y los demás gastos, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible. Si el tipo de interés es fijo o variable y en este último caso, si se fijan tipos máximos o mínimos que limiten la variabilidad.

✓ La relación de elementos que componen el coste total del crédito, especificando:

Cuáles se corresponden con el cálculo de la tasa anual equivalente.

Si se obliga a la contratación de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular.

SEGURIDAD EN SU HOGAR

En este apartado se aconsejan medidas encaminadas a evitar robos en nuestro hogar durante el tiempo que permanece vacío durante las vacaciones.

⇒ LA SEGURIDAD EN EL HOGAR

- ✓ No informe de su plan de vacaciones a personas que no sea necesario.
- ✓ Advierta a sus hijos que no comuniquen su ausencia en Internet, a través de SMS o directamente.
- ✓ La mejor prevención consiste en evitar signos externos que evidencien que la casa está vacía. En este sentido, conviene no bajar totalmente las persianas, dejar ropa tendida, utilizar el contestador del teléfono o el desvío de llamada.
- ✓ Existe la posibilidad de instalar un reloj programable que encienda y apague la luz, la radio o la televisión, en diferentes horarios, simulando su estancia en el domicilio.
- ✓ Conviene dejar a un vecino de confianza su dirección y teléfono de contacto durante su estancia fuera de casa y encargarle que recoja la correspondencia del buzón.
- ✓ Si deja algún juego de llaves de reserva, hágalo de forma que no pueda accederse a él fácilmente, preferentemente déjelas a alguien en quien pueda confiar.
- ✓ No deje objetos de valor ni grandes cantidades de dinero en casa, deposítelos mejor en las cajas de seguridad de los bancos.
- ✓ No abra el portal a desconocidos y menos si dicen que van a otro piso.
- ✓ Si notase cualquier ruido o algo extraño, no intente comprobar sus sospechas, llame al teléfono de emergencias 112 que se encargará de que le atienda la Policía Local, Nacional o Guardia Civil.



⇒ OTRAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

- ✓ Aparcar su vehículo en un estacionamiento vigilado o al menos que esté bien iluminado; no dejar el coche abierto, procurando instalar una alarma antirrobo o barras de seguridad; no dejar en el interior del vehículo objetos valiosos u otras prendas visibles desde el exterior, retirando la radio, en el supuesto de que sea extraíble; en el casco urbano, si se circula a velocidad muy lenta, se debe activar el sistema de bloqueo de puertas.
- ✓ No llevar consigo grandes cantidades de dinero, procurando la utilización de tarjetas de crédito u otros medios de pago análogos.
- ✓ No dejar objetos valiosos en el interior de la habitación de su hotel o apartamento; y llevar siempre consigo los documentos de identificación personal y la tarjeta sanitaria. Si le es posible, contrate una caja de seguridad.
- ✓ A la hora de presentar denuncia, detalle los objetos robados y no olvide pedir una copia de la denuncia, ya que puede necesitarlo para el seguro o cualquier otro trámite.

Reclamaciones

Los derechos de los consumidores no se van de vacaciones.

Reclamar no es solo 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.

Si durante sus vacaciones no ha quedado satisfecho con alguno de los servicios que le han dispensado, hable primero con el empresario para tratar de llegar a un acuerdo. Si no fuera posible el acuerdo, pida la hoja o libro de reclamaciones y póngalo en conocimiento de la administración competente a su regreso.

Para formular sus consultas y/o formalizar las reclamaciones en materia de consumo puede dirigirse a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) o a las distintas asociaciones de consumidores y usuarios.

Los datos que debe recoger una reclamación son:

- ✓ Nombre, domicilio, DNI y teléfono de la persona reclamante.
- ✓ Nombre, dirección y CIF o NIF del reclamado, en el caso de conocerlo.
- ✓ Explicación clara de los hechos que motivan la reclamación y solicitud que efectúa.
- ✓ Fotocopia de la documentación relacionada con el asunto que reclama.

Para que la reclamación sea viable, los hechos que describe deben ser comprobables y justificables.

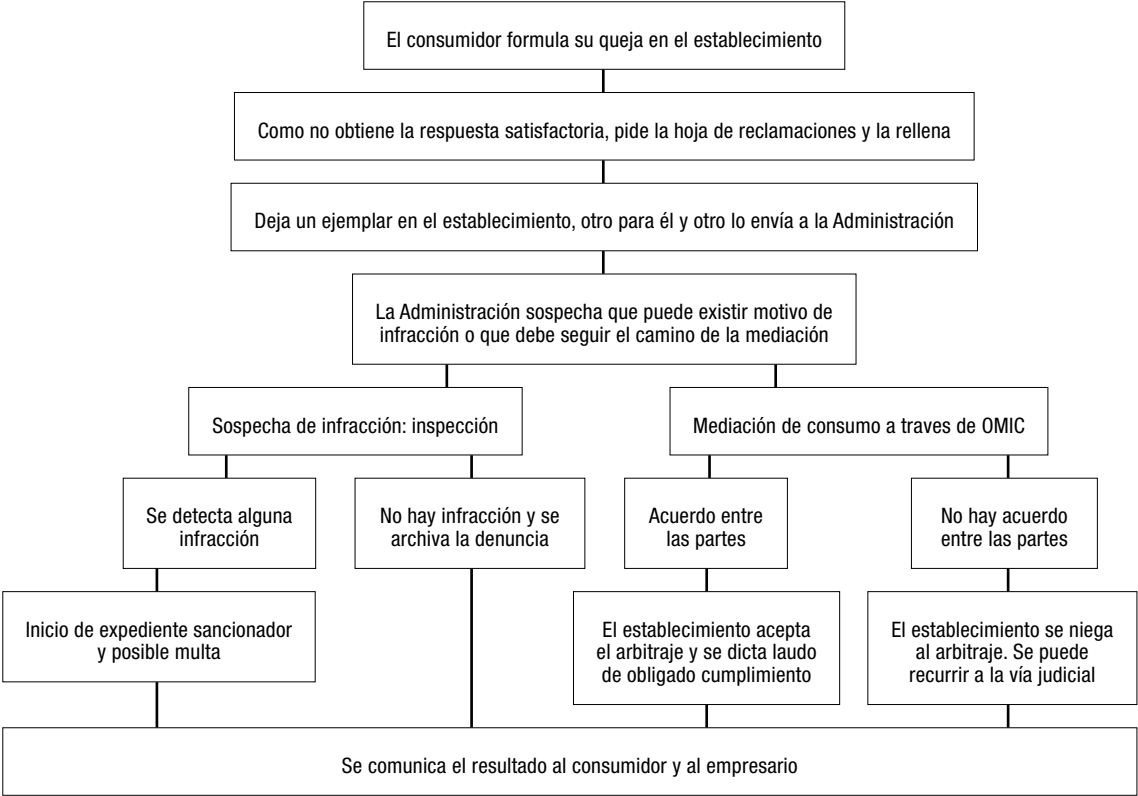
La reclamación va a permitir a la Administración poder mediar entre el consumidor y el empresario para obtener un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Recomendaciones

Guarde todas las facturas, tickets, contratos, publicidad y demás documentación que le entreguen cuando compre un producto o le presten un servicio, para que pueda reclamar con garantías.



PROCESO DE UNA RECLAMACIÓN



VACACIONES EN MADRID

Si en sus vacaciones no puede o no quiere salir de Madrid, o si parte de ellas las va a pasar en la ciudad, sepa que puede encontrar una variada y amplia oferta de posibilidades de ocio, recreativas, culturales y deportivas.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid le ofrece toda la información que necesite a través del Teléfono de Atención al Ciudadano (**010**), o mediante sus portales **www.madrid.es** y **www.esmadrid.com** en Internet.

Los Centros de Turismo del Ayuntamiento de Madrid, ubicados en la Plaza Mayor y en la Plaza de Colón, dan respuesta personalizada y telefónica a las solicitudes de información, todos los días del año de 9,30 a 20,30 horas. Más información en el Teléfono: 91 588 16 36.

Este centro cuenta con puntos de acceso a Internet que permiten consultar, a través de **www.esmadrid.com**, la base de datos de Turismo del Ayuntamiento de Madrid, en la que se incluye desde todo tipo de alojamientos (hostales, pensiones, albergues...) y actividades culturales (teatros, museos, galerías de arte y rutas turísticas), hasta información sobre restaurantes, locales nocturnos, transportes, ferias y congresos, centros de compras, monumentos y embajadas.

⇨ ACTIVIDADES DE CARÁCTER FESTIVO

Hay que destacar las fiestas castizas por excelencia de San Cayetano, de San Lorenzo y de la Virgen de la Paloma, que se celebran en los barrios más típicos y genuinos de Madrid en el mes de agosto.

Se inician en la Plaza de Cascorro y barrios aledaños con las fiestas de San Cayetano, festividad en honor al santo, el 7 de agosto.

El 10 de agosto con la festividad de San Lorenzo se traslada el ambiente festivo al barrio de Lavapiés.

Y, por último, en el barrio de Las Vistillas culmina este tipo de verbenas, con las fiestas más veneradas por los madrileños, las de la Virgen de la Paloma, cuya festividad se celebra el 15 de agosto.

También, diversos distritos de Madrid organizan las fiestas de sus barrios a lo largo de los meses de verano. Señalar a modo de ejemplo, las de El Carmen en el Puente de Vallecas, las del barrio de San Fermín en el distrito de Villaverde y las de la Melonera en el distrito de Arganzuela.



⇨ ACTIVIDADES CULTURALES

La visita a museos siempre es una actividad ilustrativa que contribuye al aumento de nuestro conocimiento personal y cultural. Es un privilegio para los madrileños y sus visitantes poder realizar el denominado “Paseo del Arte”, que comprende el recorrido por los museos de El Prado (obras de Goya, Velázquez, Tiziano o El Greco conviven bajo el mismo techo), Reina Sofía (en sus dependencias se dan cita los grandes genios del arte contemporáneo) y el Thyssen-Bornemisza (una de las colecciones privadas de arte más prestigiosas del mundo, con más de 1.000 obras) o el Caixa Forum.

Igualmente imprescindible es la visita al Museo de América (extraordinaria colección de tesoros y peculiaridades de los pueblos indígenas americanos y la mixtura colonial), la Casa de la Moneda (una oportunidad para conocer la historia del dinero desde sus orígenes), al Museo Cerralbo (un referente obligado para conocer la forma de vida de la aristocracia madrileña de finales del siglo XIX), a los museos municipales (Museo de Arte Público, Museo de Historia, Museo de la Ciudad...), así como al de Cera, Sorolla, Arqueológico Nacional, Lope de Vega, Ciencias Naturales, Ferrocarril y al Museo del Traje, entre muchos otros.

Además, a través del programa “Descubre Madrid” que organiza el Patronato de Turismo de Madrid, se pueden realizar visitas

turísticas guiadas para conocer la historia, el arte, la arquitectura, la literatura o las leyendas de nuestra ciudad, a través de una gran variedad de atractivos itinerarios en siete idiomas (español, inglés, francés, alemán, italiano, portugués y japonés) como “Madrid medieval”, “Madrid de los Austrias”, “Las leyendas del viejo Madrid”, “Dalí en Madrid”, entre otros muchos. Puede consultarse este programa en la dirección **www.esmadrid.com/descubremadrid**.

Otras actividades culturales organizadas por el Ayuntamiento de Madrid pueden consultarse en las direcciones: **mataderomadrid.com** y **esmadrid.com/veranosdelavilla**.

⇨ ACTIVIDADES DEPORTIVAS

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los ciudadanos las instalaciones deportivas de cada uno de los 21 distritos de la ciudad de Madrid en las que podrá disfrutar de, entre otros servicios, piscina, campo de fútbol, frontones, patinódromo, pista de atletismo y patinaje, canchas de pádel, tenis y baloncesto, balonmano, sala de acondicionamiento cardiovascular y musculación, saunas, y gimnasia rítmica.

A este respecto, en los distritos le facilitarán la información que precise. También puede consultarla en la página **www.madrid.es**, siguiendo la ruta áreas temáticas-deportes-centros deportivos municipales.

Por último, si va a pasar sus vacaciones en Madrid, aproveche para pasear por los parques y zonas verdes de esta ciudad, tales como la Casa de Campo, el parque de El Retiro o la Dehesa de la Villa o los nuevos espacios verdes de Madrid Río. En alguno de ellos como El Retiro y La Casa de Campo, hay amplios lagos en los que podrá practicar actividades deportivas como el remo.

© ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, EMPLEO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO. (EDICIÓN AÑO 2011).

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



AYUNTAMIENTO DE MADRID