

GUÍA PRÁCTICA DEL CONSUMIDOR EN NAVIDAD

UNA NAVIDAD LLENA DE SOLUCIONES

PRESENTACIÓN

La Navidad suele ser la época de mayor consumo del año. Por ello, el Área de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana edita, un año más, esta guía, que ofrece información detallada sobre nuestros derechos como consumidores, así como una serie de recomendaciones para disfrutar plenamente de estas fiestas.

La guía presenta dos partes bien diferenciadas, recogiendo la primera de ellas información en torno a las compras y productos considerados típicamente navideños, así como los servicios de interés general más demandados durante estas fechas. El segundo apartado fomenta entre los madrileños un consumo responsable, seguro y solidario en sus hábitos.

Asimismo incluye la oferta de actividades en nuestra ciudad durante estas fiestas, suponiendo una iniciativa más que promueve el Ayuntamiento de Madrid durante las navidades, orientada a la defensa de los intereses económicos y sociales de los consumidores.



ÍNDICE

1. EL CONSUMIDOR EN NAVIDAD	4
1.1 Comprar en Navidad	4
1.2 Productos navideños	12
1.3 Fiestas de Nochevieja y Reyes	16
1.4 Viajar en Navidad	18
1.5 Satisfacción del consumidor	22
2. CONSUMO SOSTENIBLE EN NAVIDAD	24
2.1 En Navidad, respetemos la naturaleza	24
2.2 Los juguetes	24
2.3 Regalos en Navidad	25
2.4 Comercio Justo, Compra solidaria	26
2.5 Ahorrando energía en Navidad	26
2.6 Reciclando la Navidad	26
2.7 Consejos a los consumidores en Navidad	27
ANEXO: CÓMO DISFRUTAR DE LA NAVIDAD EN MADRID	30

1. EL CONSUMIDOR EN NAVIDAD

1.1 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.

La publicidad 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.

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 para proteger los intereses económicos y sociales de los consumidores, impone principios y límites que los anunciantes deben respetar. Recordamos alguno de ellos:

- ✓ Son ilícitas: 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), la publicidad agresiva (aquella susceptible de mermar significativamente la libertad de elección o conducta del destinatario, mediante acoso, coacción o influencia indebida). Además, es ilícita la que atente contra la dignidad de las personas o vulnere los valores y derechos reconocidos en nuestra Constitución.

- ✓ 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 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 competentes 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 aprovechan el tirón de que “lo verde vende” enmascarando 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 cuáles 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.
- ✓ Si un producto 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 de dos años a contar desde la fecha de recepción del artículo,

salvo que se ofrezca una garantía comercial que amplíe este plazo. La garantía comercial es aquella que puede ofrecerse adicionalmente con carácter voluntario y obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.

- ✓ 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 o 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 para hacerlo.



Las tarjetas bancarias

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 utilizar.

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 en una red distinta de aquella 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.

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. Recuerde que suelen cobrar una cuota anual de mantenimiento, dependiendo de las condiciones generales y particulares acordadas por el cliente con la entidad bancaria.

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 tipos de interés 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), cótelos 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, limite las compras a crédito y adquiera los productos sólo cuando tenga el dinero suficiente para hacerlo en efectivo. Contrate tarjetas de crédito que se bloquean y no se pueden utilizar si no se paga en plazo toda la deuda que ha contraído con ellas.

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 obtener 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 la 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. 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 como 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, su domicilio y el NIF.

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 adquieren mayor importancia, especialmente 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 del derecho de desistimiento, así como las condiciones y modalidades para ejercer el mismo.
- 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 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 utilice 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 “phishing”. 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 acuérdesese 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 ilegal

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 productos que pueden adquirirse por esta vía carecen de todo control y garantía sanitaria.

- Está poniendo en peligro su seguridad, puesto que son artículos que pueden no haber pasado por ningún control de seguridad.

- 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 organizadas que controlan esta actividad a gran escala.

- Está fomentando la comisión de actividades delictivas. 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.

1.2 PRODUCTOS NAVIDEÑOS

La Lotería de Navidad

La adquisición de lotería para el Sorteo Extraordinario de Navidad, que se celebra el 22 de diciembre, o para el Sorteo del Niño, el 6 de enero, es una tradición para muchos madrileños, convirtiéndose en un producto de consumo generalizado. Para evitar cualquier dificultad, tanto en el momento de la compra como en el caso de resultar agraciado, se recogen en esta guía las siguientes recomendaciones:

- Compre lotería en lugares autorizados, ya que se han dado casos de décimos falsos.

- Si compra un décimo a través de Internet, tenga en cuenta que debe de guardar las mismas precauciones que para cualquier otra compra a través de la red. Procure acceder a una página web segura, comprobando que la dirección empieza por https:// o que tiene un candado o una llave al pie.



- Procure que no se deteriore el cupón o el décimo. En el caso de resultar premiado y tener el décimo estropeado, deberá solicitar a la Delegación Comercial de Loterías y Apuestas del Estado en Madrid la autorización para poder cobrarlo.

- El dinero que se obtiene de un décimo premiado está libre de impuestos. Sin embargo, lo que se adquiera con ese dinero o los intereses que genere en el banco deben ser declarados en el impuesto de la renta.

- Una de las mayores dificultades que el consumidor se encuentra cuando ha sido agraciado es no saber exactamente cómo se debe cobrar, dónde ponerlo, guardarlo, etc. El banco puede encargarse de hacer todos los trámites necesarios con la administración para el cobro de esas cantidades. En el caso de que tenga una participación, corresponde al emisor de esa participación darle la cantidad correspondiente.

- Todos los décimos premiados tienen un plazo de caducidad, que viene indicado en el reverso. Si se pasa el plazo, se perderán los derechos a recibir el premio.

- Si comparte el décimo con varias personas, es recomendable fotocopiarlo, especificando la cantidad que aporta cada uno y firmar cada uno de los pagadores. En el caso de que el portador del original intente cobrar el premio íntegramente sin compartirlo con nadie, existiría la posibilidad de denunciarle e ir a juicio para reclamar la parte del premio correspondiente a cada uno.

Para cualquier reclamación o duda se puede dirigir al Ente Público de Loterías y Apuestas del Estado en Madrid, situado en la calle Capitán Haya, 53. Teléfono de atención al usuario 902 11 23 13. www.onlae.es

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 tiendas 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 la etiqueta, ya que este tipo de artículos pueden suponer una peligrosidad potencial, sobre todo si son utilizados por la población infantil.

- ✓ 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.

Los productos pirotécnicos se clasifican en categorías teniendo en cuenta su grado de peligrosidad, su finalidad y su nivel sonoro.

Las categorías en las que se encuentran los habituales petardos, cuyo uso aumenta en estas fechas son:

Categoría 1: Artificios de pirotecnia de muy baja peligrosidad y nivel de ruido insignificante destinados a ser usados en zonas delimitadas, incluidos los artificios de pirotecnia destinados a ser utilizados dentro de edificios residenciales.

Categoría 2: Artificios de pirotecnia de baja peligrosidad y bajo nivel de ruido destinados a ser utilizados al aire libre en zonas delimitadas.

Categoría 3: Artificios de pirotecnia de peligrosidad media destinados a ser utilizados al aire libre en zonas de gran superficie y cuyo nivel de ruido no sea perjudicial para la salud humana.

Categoría 4: Artificios de pirotecnia de alta peligrosidad destinados al uso exclusivo por parte de expertos, también denominados «artificios de pirotecnia para uso profesional» y cuyo nivel de ruido no sea perjudicial para la salud humana. En esta categoría se incluyen los objetos de uso exclusivo para la fabricación de artificios de pirotecnia.

El resto de categorías deben ser utilizados exclusivamente por expertos o destinados a su uso en espacios acondicionados para ello, escenarios al aire libre o bajo techo, producciones de cine y televisión o usos similares.

Como consumidores podemos, por tanto, acceder únicamente a los que se encuentren incluidos en las categorías 1, 2 y 3.

Queda expresamente prohibida la venta ambulante de artículos pirotécnicos.

Solo se pueden vender en establecimientos debidamente autorizados y acondicionados para ello, salvo los de categoría 1 de uso permitido en el interior de edificios, que podrán venderse en cualquier establecimiento comercial previa notificación a la Intervención de Armas y Explosivos de la Comandancia donde radique el establecimiento.

Queda expresamente prohibido el envío de los productos que hayan sido vendidos al público por correspondencia, teléfono o medios informáticos. La entrega de los productos se realizará con presencia obligada del comprador en el local de venta.

Los artículos pirotécnicos no se venderán ni se pondrán a disposición de los consumidores por debajo de las siguientes edades: Categoría 1: 12 años. Categoría 2: 16 años. Categoría 3: 18 años.

Preste especial atención a la manipulación de los artificios pirotécnicos.

Árboles y belenes

Árbol de Navidad

El árbol de Navidad es uno de los elementos más significativos en las fiestas navideñas. Afortunadamente, la 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 en Navidades, pero no se deberá realizar cortas de acebo en el campo, se deberá sustituir el musgo por otros elementos decorativos (hojas secas, grava o serrín) y se deberá volver a plantar los árboles una vez finalizada la Navidad. En relación a su cuidado, conviene tener en cuenta algunos consejos prácticos:



- Acuda a un vivero o lugar donde esté autorizada su plantación y comercialización, que le garantizará las condiciones idóneas de temperatura, riego, abono y luminosidad de cualquier planta navideña.

- Procure comprar el abeto o pino en maceta, como si fuera una planta normal. De esta manera, tras el 6 de enero lo podrá conservar en la maceta o plantarlo fuera.

- Manténgalo lejos de fuentes emisoras de calor (chimeneas, calentadores, radiadores, 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, donde tendrá 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, luces de colores, etc.).

Sin embargo, hay que tener mucha precaución en la compra de algunos de esos productos, tales como las guirnaldas luminosas, comprobando 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. 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.

1.3 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 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 por 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.

Servicio de guardarropa

Cuando el establecimiento ofrezca el servicio de guardarropa, a título gratuito u oneroso, se entenderá que existe contrato de depósito, obligándose el establecimiento a guardar la prenda y a restituirla cuando le sea solicitada.

Reclamaciones

Conserve su entrada, ya que es necesaria para cualquier tipo de reclamación o indemnización.

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.

1.4 VIAJAR EN NAVIDAD

Hay madrileños que planifican pequeñas vacaciones durante los días navideños. Por este motivo, se ofrecen algunos consejos que le servirán de ayuda si tiene pensado salir fuera.

Si viaja en vehículo particular

Antes del viaje

Es recomendable, antes de emprender la salida, 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 luces, frenos y dirección, así como del dibujo de los neumáticos.
- ✓ Compruebe que dispone de los elementos obligatorios para el caso de avería: rueda de repuesto o kit sustitutivo homologado y herramientas para su cambio, 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 y tarjeta de inspección técnica.

✓ Lleve un duplicado de las llaves del vehículo.

✓ Infórmese antes de realizar el viaje de la posibilidad de que se produzcan condiciones meteorológicas adversas en carretera.

• Internet: www.dgt.es, dispone de información actualizada permanentemente sobre el estado de la circulación (meteorología, obras, puertos de montaña, retenciones, etc.).

• 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 la Agencia Estatal de Meteorología en su página web www.aemet.es.

✓ Si viajamos 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 adaptada a su peso y estatura.

✓ Es preferible viajar durante el día, sobre todo si se tienen problemas de vista o se es propenso 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.

✓ Queda prohibido conducir utilizando manualmente dispositivos de telefonía móvil, navegadores o cualquier otro sistema de comunicación.

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 AM, A1, A2, A, 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 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 viaja en avión

Si durante las fechas navideñas usted va a realizar algún viaje en avión, le informamos de sus derechos:

✓ El precio final del billete debe ser el mismo que el ofertado en la publicidad.

✓ Si al comprar su billete contrata un seguro u otros suplementos opcionales porque no se da cuenta de que ya estaban pre-seleccionados en la página web de la compañía, tiene derecho a reclamar la devolución de su importe.

✓ En caso de que el vuelo sufra un retraso el viajero puede tener derecho a una compensación económica, dependiendo de la distancia del viaje y la cantidad de horas de retraso.

✓ También tiene derecho a compensación económica si es víctima de overbooking o el vuelo se cancela. En estos casos la compañía esta obligada a garantizarle un vuelo alternativo o en su defecto y de ser viable, otro medio de transporte. Asimismo, debe ofrecerle comida y bebida durante la espera y, si es necesario, alojamiento en hotel y el transporte entre el aeropuerto y el hotel. Las aerolíneas sólo están exentas de afrontar estas compensaciones si los problemas ocurren por causa de fuerza mayor.

✓ La compañía aérea es responsable y deberá abonar una indemnización en caso de deterioro, destrucción, pérdida o retraso del equipaje facturado. Para ello, es conveniente presentar la reclamación antes de salir del aeropuerto.

Para más información, puede consultar la Guía de servicios aéreos en www.madrid.es/consumo, en el apartado Publicaciones.

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 o en catálogos o folletos que nos ofrecen.

Las agencias de viajes pueden realizar dos tipos de contratos: de servicios específicos (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 siguientes:

✓ Los folletos informativos de los viajes combinados deberán incluir los destinos, medios de transporte, duración del viaje, itinerario, los establecimientos y sus características, y comidas, en su caso, si las bebidas están o no incluidas en el régimen alimenticio previsto, 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 del importe o porcentaje del precio que debe pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago del importe del precio no cubierto por el anticipo desembolsado, así como de las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.

✓ 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.

✓ Los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo si éste establece de forma explícita la posibilidad de revisión, que deberá ser tanto al alza como a la baja, debiéndose definir las modalidades precisas para su cálculo. La revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones de precio en los medios de transporte incluidos los precios de los carburantes, en las tasas e impuestos y en el tipo de cambio aplicado al viaje combinado. La revisión al alza será nula si se produce en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de inicio del viaje.

✓ 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 causas de 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 la indemnización que corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún caso será inferior a las siguientes cuantías:

- ✓ El 5% del precio total si la cancelación se produce entre los 2 meses y 15 días anteriores a la fecha de inicio del viaje.
- ✓ Un 10% si la cancelación se realiza entre los 3 y 15 días anteriores.
- ✓ El 25% en caso de producirse en las 48 horas anteriores.

No existirá obligación de indemnización en los casos de fuerza mayor, ni en aquellos en los que el número de personas inscritas sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor, antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

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 la cancelación se produce entre los 10 y 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje.
 - 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 los datos de la tarjeta, pero nunca el número PIN.
- ✓ Imprima y archive la página resumen de la transacción realizada.
- ✓ Guarde 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, ya que puede establecer límites en su cobertura o imponer 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.

1.5 SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR

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, la rebaja en el precio o la resolución del contrato.

El consumidor podrá elegir entre la reparación o sustitución si comparando objeti-



vamente 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 a la 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, que será como mínimo de siete días, durante el cual el consumidor tiene derecho a devolver el producto sin tener que alegar defecto o falta de conformidad alguna.

Reclamaciones

Cuando considere que no se han respetado sus derechos como consumidor debe formular una reclamación. Puede presentar su reclamación por escrito, personándose en los servicios de consumo del Ayuntamiento de Madrid o por correo o fax. También puede utilizar las hojas oficiales de reclamaciones que le han de facilitar en el propio establecimiento.

Las hojas oficiales de reclamaciones están compuestas por tres ejemplares autocopiables y, en Madrid, deben tenerlas obligatoriamente todos los establecimientos que vendan o suministren productos o servicios, con las excepciones que establece la ley autonómica de protección de los consumidores.

En las hojas oficiales de reclamaciones el consumidor debe describir los hechos objeto de controversia y concretar sus pretensiones. El empresario está obligado a incluir los datos de la empresa y puede formular en la propia hoja las alegaciones que estime oportunas, para después firmarla y sellarla y entregar al consumidor dos de los ejemplares, uno para el reclamante y el otro para que éste lo pueda presentar ante la Administración.

Al hacer una reclamación podemos conseguir el restablecimiento de nuestros derechos y, además, evitar que otras personas puedan encontrarse en la misma situación.

La reclamación es útil para todos los que intervienen en las relaciones comerciales. El consumidor puede ver satisfecha su demanda, a través de las labores de mediación con el establecimiento reclamado que despliegan las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y, al empresario le da la oportunidad de conocer mejor las posibles disfunciones de su negocio, contribuyendo a implantar una política de mejora de la calidad de los servicios que presta. Finalmente, la Administración tiene mayor conocimiento de la realidad comercial y puede adoptar las acciones de inspección y control del mercado correspondientes.

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.
- ✓ Recuerde que corresponde al consumidor remitir a las Oficinas Municipales de Información del Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Madrid el ejemplar para la Administración de la hoja oficial de reclamaciones.
- ✓ 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 del Ayuntamiento de Madrid o a las Asociaciones de Consumidores.

2. CONSUMO SOSTENIBLE EN NAVIDAD

2.1 EN NAVIDAD, RESPETEMOS LA NATURALEZA

La Navidad es una época muy especial en la que las celebraciones aumentan el consumo familiar. En este apartado de la Guía nos gustaría hacer un llamamiento a todos los madrileños para que reflexionen sobre la forma en que se consume en esta época del año, y su impacto sobre el medio ambiente. La Guía facilita información y propuestas para realizar un consumo más sostenible y evitar el derroche que, muchas veces, se produce en estas fechas.

Un consumo sostenible hace referencia a la adquisición de bienes y servicios con unas características éticas, ambientales y sociales que protejan el medio ambiente y fomenten la justicia social y la solidaridad. Para ello deberemos tener en cuenta:

✓ Cuando utilizamos musgo en el belén, estamos privando a los ecosistemas de una vegetación muy especial ya que el musgo ofrece protección al suelo del que se extrae, le confiere un buen nivel de humedad y da cobijo a muchos pequeños animales. Hay que evitar en lo posible utilizar el musgo, sustituyéndolo por otros materiales, como por ejemplo, serrín y hojas secas.

✓ Hay determinadas especies de plantas utilizadas tradicionalmente en Navidad que se encuentran amenazadas de extinción, como el acebo silvestre que está protegido por la ley y prohibida su recolección. Su utilización como adorno dificulta su conservación y acrecienta la amenaza de desaparición.

✓ Lo responsable es comprar plantas navideñas que provengan de viveros o plantaciones controladas, eligiendo a ser posible plantas autóctonas (como el madroño y la sabina) que tienen más posibilidades de sobrevivir, ya que están mejor adaptadas a nuestro clima y adornados pueden resultar tan decorativos como el abeto. Hay que tener en cuenta que al separar un árbol de su hábitat, las posibilidades de que sobreviva son más limitadas, por lo que deberá situarse alejado de las fuentes de calor (radiadores, chimeneas) y mantener húmedo el cepellón regándolo dos veces por semana.

✓ Como otra alternativa, los árboles artificiales resultan una opción económica y respetuosa con las especies vegetales que constituyen nuestro medio ambiente.

✓ Utilice para llevar sus compras bolsas ecológicas. Son resistentes, reutilizables y protegen el medio ambiente. Las bolsas

de plástico consumen grandes cantidades de energía para su fabricación, están compuestas de sustancias derivadas del petróleo que pueden tardar en degradarse más de medio siglo.

✓ No abusos del alumbrado navideño y utiliza bombillas de bajo consumo.

✓ Evita desplazamientos innecesarios en coche: utiliza el transporte público.

✓ No dejes para última hora tus compras navideñas. Además de ahorrar dinero se evitan aglomeraciones.

✓ No utilices materiales de usar y tirar en las comidas (vasos y platos de plástico o servilletas de papel) para contribuir con este pequeño esfuerzo al medio ambiente.

✓ Separa y deposita los residuos en el contenedor adecuado.

2.2 LOS JUGUETES

Los juguetes en esta época cobran un protagonismo especial. Los niños, inducidos por la presión publicitaria, piden todo lo que sale por la pequeña pantalla, y a veces, reciben juegos o juguetes que no responden a sus expectativas, por no ser adecuados



para su edad o porque se cansan de ellos. A la hora de elegir un juguete tengamos en cuenta:

✓ Los materiales con los que estén fabricados los juguetes no pueden ser tóxicos (verifique el etiquetado), ya que los niños, sobre todo los pequeños, tienen tendencia a llevarse todo a la boca. También debemos reflexionar en cuanto a la contaminación que provoca el juguete, si el juguete no es resistente y se rompe pronto, se generan más residuos que perjudican el medio ambiente. Evite los juguetes que lleven exceso de embalaje.

✓ Hay que elegir juguetes participativos que puedan compartirse con hermanos o amigos y que favorezcan la interrelación de los niños.

✓ Evitemos juguetes bélicos y sexistas. Los juguetes han de ser educativos ya que el juego es una forma de aprendizaje para nuestros hijos.

✓ Consideremos otros tipos de regalos, como pueden ser libros, material deportivo, ropa, etc.

2.3 REGALOS EN NAVIDAD

La costumbre de hacer regalos en Navidad es una buena ocasión para seguir hábitos más ecológicos y responsables, como pueden ser:

✓ Usando felicitaciones electrónicas (email) o telemáticas (SMS) ahorramos el papel de las felicitaciones tradicionales, manejamos las nuevas tecnologías y son más cómodas de enviar.

✓ Sopesemos la utilidad de los regalos, muchas veces nos dejamos llevar por la publicidad y no valoramos de manera correcta la utilidad real de los mismos. Si reflexionamos antes de comprar tenemos más posibilidades de acertar y no gastaremos de manera inútil nuestro dinero.

✓ Algunos regalos, como un viaje, entradas para espectáculos, cine, teatro, museos y otros lugares de ocio y descanso (balnearios, spas), no generan residuos materiales y pueden resultar también apropiados y originales.

✓ En ocasiones es mejor unir esfuerzos y entre varios hacer un buen regalo, que realizar múltiples regalos individuales. Así ahorramos tiempo y dinero.

2.4 COMERCIO JUSTO, COMPRA SOLIDARIA

La Navidad es la época de la solidaridad y en este sentido el **comercio justo** nos ofrece la posibilidad de ayudar a otras comunidades que realmente lo necesitan y disfrutar de productos de calidad a precios realmente competitivos.

Todo tipo de compras

Actualmente hay un gran número de tiendas que específicamente se dedican al comercio justo, donde se dispone de información relativa al origen de los productos para saber qué se compra y a quién se está ayudando. Los productos que se pueden adquirir abarcan diferentes sectores, desde objetos de regalo fabricados de forma artesanal (batería, complementos de vestir, papelería, juguetes, decoración de hogar...), tarjetas de felicitación, incluso productos de alimentación, que con una calidad garantizada nos permiten participar en proyectos solidarios y avanzar hacia una sociedad más justa.

2.5 AHORRANDO ENERGÍA EN NAVIDAD

Debemos siempre recordar que el consumo de energía supone casi siempre una afección sobre el medio ambiente. En esta época, como en cualquier otra, no debemos olvidarnos de contribuir con nuestro pequeño grano de arena. En este sentido, podemos seguir los consejos siguientes:

- ✓ Podemos ahorrar energía apagando la iluminación navideña cuando nadie la disfruta,

utilizando bombillas de bajo consumo, adecuando la calefacción a las necesidades reales, utilizando pilas recargables en los juguetes y aparatos electrónicos en vez de las tradicionales, adquiriendo electrodomésticos de alta eficiencia energética, usando los electrodomésticos de modo responsable, etc.

- ✓ El uso del transporte público es una alternativa más económica y menos contaminante que el uso del transporte privado y, en determinadas ocasiones, como puede ser el dirigirse a comidas o cenas navideñas con los compañeros de trabajo donde suele consumirse alcohol, es aconsejable y evita problemas añadidos.
- ✓ El uso de la bicicleta, caminar, subir escaleras olvidándose del ascensor, son actitudes que contribuyen al ahorro energético a la vez que desarrollamos hábitos más saludables para nosotros mismos.
- ✓ Pensar y realizar las compras con tiempo nos ayudará a evitar embotellamientos y aglomeraciones de última hora y escogemos mejor los productos a adquirir.

2.6 RECICLANDO LA NAVIDAD

En Navidad se dispara el consumo. Cuando las fiestas concluyen, la cantidad de basura que se acumula en nuestras calles también aumenta en proporción considerable, por ello, es conveniente y responsable hacer un esfuerzo por minimizar nuestro impacto so-



bre el medio ambiente. Para ello nada mejor que reciclar o favorecer el reciclaje haciendo uso de la recogida selectiva. Consejos a seguir en estas fechas:

- ✓ Reciclemos los árboles de Navidad, plantándolos o entregándolos en los puntos de recogida puestos a tal efecto por el Ayuntamiento.
Información: Vivero municipal de la Casa de Campo.
Dirección: Avda. de Portugal, s/n
Teléfono: 91 526 77 03
email: viverocasacampo@madrid.es
- ✓ No rompamos los papeles de envolver los regalos, pueden reutilizarse para envolver otros regalos o hacer adornos navideños. Si se rompen, deposítelos en el contenedor de papel. Recicle también los envases.
- ✓ Reciclemos el vidrio de las botellas. En esta época, el consumo de bebidas embotelladas como el vino, el cava, la sidra, etc., aumenta mucho. Si reciclamos el vidrio de los envases ahorraremos materias primas y energía, ya que es menos costoso fabricar vidrio nuevo a partir de vidrio usado que no a partir de la sílice, que es la materia prima fundamental del vidrio.
- ✓ Utilicemos los contenedores de recogida selectiva y dirijámonos al punto limpio cuando sea necesario, sobre todo si deseamos muebles viejos o electrodomésticos voluminosos. El Ayuntamiento de Madrid dispone de una red de puntos limpios, fijos y móviles, cuya ubicación se

puede consultar en www.madrid.es, que acerca a todos los ciudadanos la posibilidad de participar de manera más activa en el reciclaje de residuos.

2.7 CONSEJOS A LOS CONSUMIDORES EN NAVIDAD

En estas fechas el gasto familiar se incrementa de forma notable; los regalos, las cenas, las celebraciones, la lotería, los viajes parecen no tener fin. La planificación es la clave para afrontar todos los gastos que conllevan estas fiestas tan especiales, por eso se debe dedicar tiempo para no caer en errores que puedan hacer mella en el presupuesto. Por este motivo se proponen algunos consejos:

- ✓ Calcule cuánto dinero se puede gastar.
- ✓ Confeccione una lista para evitar las compras por impulso y sólo adquiera lo que de verdad necesite.
- ✓ Poner límite a la lista de los regalos. Compare ofertas y no lo deje para última hora.
- ✓ Regale cosas útiles. El "amigo invisible" es una buena práctica para evitar el exceso de regalos, disminuye la cantidad pero puede mejorar la calidad y sobre todo limita el gasto.
- ✓ Recicle. La ropa de fiesta de otros años puede admitir pequeñas reformas, nuevos complementos que le darán un aire totalmente nuevo. Los juguetes también

se pueden reutilizar, pasando juguetes de los niños mayores de la familia a los pequeños.

- ✓ Pague mejor en efectivo o con tarjeta de débito que a crédito. Recuerde que no es conveniente, por seguridad, ir con demasiado dinero encima.
- ✓ Felicite la Navidad con tarjetas electrónicas.
- ✓ Es tiempo de muchas llamadas: hay tarifas planas de llamadas que ahorran mucho dinero. Infórmese para contratar el plan que se ajuste mejor a sus necesidades.
- ✓ Hágalo usted mismo. Fabricar adornos, preparar los menús, los postres, las uvas; son pequeños detalles que permiten economizar.
- ✓ Planifique racionalmente su compra de lotería. Si a usted le gusta adquirir las numerosas participaciones que le suelen ofrecer, equilibre entonces la compra de décimos a fin de que no se le desajuste el presupuesto.
- ✓ Ahorre planificando su “Tiempo libre”. Las actividades de ocio, cultura y entretenimiento que programa el Ayuntamiento para grandes y pequeños son gratis o tienen un precio reducido.

A lo largo del año podemos ahorrar también:



En nuestro hogar

- ✓ Manteniendo el grifo cerrado mientras nos lavamos las manos, nos afeitamos o nos lavamos los dientes.
- ✓ Utilizando cisternas de doble carga para usar solo el agua necesaria.
- ✓ Destinando el agua sobrante de las jarras de las comidas y de lavar las frutas y verduras para regar las plantas.
- ✓ Cerrando levemente la llave de paso de la vivienda, apenas se aprecia la diferencia y se ahorra una gran cantidad de agua.
- ✓ Usando la lavadora y lavavajillas con la carga completa y con el programa adecuado.
- ✓ Lavando en frío o a baja temperatura, entre 30 y 40 grados.
- ✓ Adquiriendo detergentes ecológicos.
- ✓ Comprando electrodomésticos de clase A que son aparatos más caros, pero a la larga abaratan la factura, por contra los de tipo G son los más derrochadores.
- ✓ Controlando el termostato de la calefacción para no gastar energía innecesaria, graduar a 20° centígrados, temperatura cálida para la vivienda.
- ✓ Ventilando de 10 a 15 minutos en invierno. No tape las fuentes de calor con cortinas y muebles.

- ✓ Cerrando los radiadores que no se precisen.
- ✓ Es conveniente desenchufar el televisor por la noche, ya que gasta energía cuando está apagado al estar en stand-by.
- ✓ Usando bombillas de bajo consumo.
- ✓ Comprando ordenadores que estén dotados de sistemas de ahorro de energía.

En las compras cotidianas

- ✓ Antes de salir a comprar, planifique las comidas de la semana y adquiera sólo los productos que se necesiten.
- ✓ Compre productos de temporada, son más baratos y más sanos.
- ✓ Busque recetas de comida con alimentos que no sean caros.
- ✓ Es conveniente analizar las ofertas e identificar las mejores.
- ✓ No haga la compra con hambre ni en bajo estado de ánimo.
- ✓ Busque programas de puntos, muchos supermercados ofrecen descuentos a sus compradores frecuentes.
- ✓ Para evitar confusiones preste especial atención al envasado de los productos y a la cantidad que figura en los mismos, los que se venden por unidad o porciones no suelen ser los más económicos.

✓ Congele los alimentos que vayan a pasarse de fecha.

✓ Prescinda de caprichos innecesarios.

ANEXO: CÓMO DISFRUTAR DE LA NAVIDAD EN MADRID

La Navidad es ante todo un periodo de disfrute y encuentro con familiares y amigos y el Ayuntamiento de Madrid organiza, un año más, 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 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 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 para 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** 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, EMPLEO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO. (EDICIÓN AÑO 2011).

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
CONSUMIDORES DE ESPAÑA



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES
DE LA COMUNIDAD DE MADRID

