

EL CONSUMO EN VERANO

DISFRUTA DEL VERANO
CONOCIENDO TUS DERECHOS



¡MADRID!



El consumo en verano tiene particularidades propias por el tipo de servicios y productos que se demandan en estas fechas, principalmente a la hora de disfrutar de las vacaciones.

Lo que no debe cambiar ni relajarse en esta época estival es el cumplimiento de la normativa que regula la protección de los consumidores, quienes deben exigir que se respeten sus derechos de forma rigurosa a la hora de contratar un viaje en una agencia o a través de internet, reservar un hotel o apartamento, cenar en un restaurante o disfrutar de un spa o de un espectáculo, entre otros servicios. Los consumidores han de cuidar, igualmente, de su seguridad e intereses económicos en las compras de productos veraniegos, tales como juguetes acuáticos, gafas de sol o protectores solares.

LOS SERVICIOS MÁS DEMANDADOS EN VERANO

Dentro de los servicios más utilizados en verano están los prestados por las empresas turísticas de alojamiento (hoteles, apartamentos, campings, viviendas de uso turístico, etc.), de restauración (restaurantes, bares, chiringuitos, etc.), de transporte y de intermediación, como los que realizan las agencias de viajes. Los usuarios de estos servicios, además de los que les asisten como consumidores, tienen los siguientes derechos y deberes:

SUS DERECHOS Y DEBERES

Los usuarios de servicios turísticos tienen derecho a:

- Recibir **información útil, precisa y veraz** sobre todas las condiciones de prestación de los servicios turísticos y sus precios, con carácter previo a su contratación.
- Obtener los bienes y servicios turísticos en las **condiciones contratadas**.
- Recibir de las empresas turísticas **bienes y servicios de calidad** conforme a la categoría del establecimiento.
- Obtener los **documentos que acrediten los términos de su contratación** y, en cualquier caso, las facturas por el pago de los servicios contratados con detalle de todos los conceptos legalmente establecidos.
- Ser atendidos con el **debido respeto**.
- **Formular reclamaciones** y tener a su disposición las hojas correspondientes.

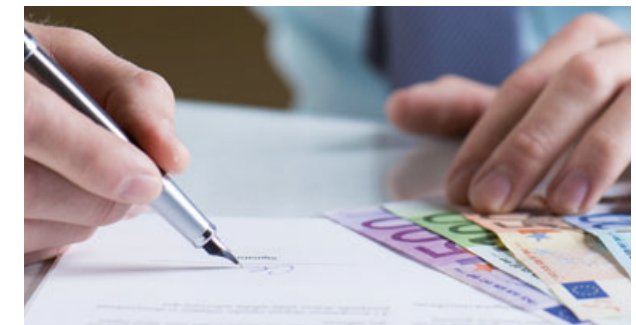
Los usuarios de servicios turísticos tienen la obligación de:

- Observar las **normas usuales de convivencia**.
- **Respetar las prescripciones** particulares de los alojamientos turísticos contratados y, muy particularmente, los reglamentos de uso o de régimen interior, siempre que no contravengan lo legalmente establecido.
- **Pagar el precio de los servicios utilizados**, en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado.

Además, para reforzar y hacer efectiva la protección de sus derechos, es conveniente que los consumidores tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:

RECUERDE QUE...

- **Antes de contratar** o utilizar cualquier servicio turístico compruebe que se presta por empresas y profesionales turísticos autorizados que, preferentemente, estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo y verifique que la oferta se corresponde con lo publicitado. No olvide que tiene derecho a exigir que se cumpla íntegramente el contenido de la misma.
- **Solicite el contrato por escrito** y compruebe que en el mismo se detallan las posibilidades y consecuencias de su resolución, así como toda la información relativa al servicio solicitado (en el caso de un viaje combinado, por ejemplo: precio, itinerario, duración y calendario, horarios, medios de transporte, relación de los alojamientos, su categoría, situación, etc.).



- **Pida siempre factura** en la que se especifique el precio total del servicio y, en su caso, el desglose del mismo.
- **Conserve toda la documentación** (factura, publicidad, contrato...); será necesaria ante una posible reclamación.
- **Si contrata por Internet**, hágalo sólo a través de portales y páginas seguras (deben comenzar por https), en las que se muestren claramente los datos de la empresa. Verifique que puede contactar fácilmente con la misma para cualquier incidencia, lea siempre las condiciones de uso antes de aceptarlas y guarde el justificante del pago.
- **El plazo de desistimiento de los contratos** celebrados a través de Internet es 14 días naturales y, si la empresa no informa correctamente sobre la existencia de este derecho, de doce meses. Además, el comercio tiene que devolver las cantidades pagadas, en caso de desistimiento, en 14 días naturales.
- No obstante, **el derecho de desistimiento no será aplicable** a los contratos que se refieran al suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- **Cuando viaje en tren, avión o autobús** no olvide que, aunque la ley respalda sus derechos como pasajero, es recomendable consultar las condiciones generales de cada compañía, que complementan la legislación básica y especifican aspectos concretos relativos a equipajes, billetes, reservas, reclamaciones, retrasos y cancelaciones.

- **Si elige viajar en una compañía de bajo coste**, tenga en cuenta que las tarifas, en general, están sujetas a ciertas condiciones restrictivas (tiempo mínimo de estancia, imposibilidad de cambios, no devolución del billete, etc.), y las plazas son de disponibilidad limitada, según el criterio de la compañía. Infórmese bien antes de adquirir el billete.
- **Si cree vulnerados sus derechos, reclame.**

SI VIENES A MADRID...

Los pisos, apartamentos o casas que, amueblados y equipados en condiciones de uso inmediato, son comercializados y **promocionados en canales de oferta turística**, para ser cedidos en su totalidad, por su propietario a terceros, **con fines de alojamiento turístico y a cambio de un precio**, están regulados específicamente, en la Comunidad de Madrid (Decreto 79/2014, de 10 de julio), como **viviendas de uso turístico**, debiendo estar inscritas en el Registro de empresas turísticas de la Comunidad de Madrid y cumplir, en cuanto tales, los requisitos legales establecidos para el sector.

- Tenga en cuenta que **no podrá contratar una vivienda de uso turístico situada en la Comunidad de Madrid por un período inferior a cinco días**. Si necesita disponer de alojamiento turístico en esta región durante un plazo inferior tiene la opción de contratar un apartamento turístico, un establecimiento de turismo rural o cualquiera de las modalidades de establecimientos hoteleros: hotel, hotel-apartamento, pensión, hostel o casa de huéspedes.

- Además, deben alquilársela **amueblada, equipada y en condiciones de uso inmediato**, así como disponer de conexión a medios telemáticos (acceso inalámbrico a Internet Wifi).
- **Compruebe que los precios** de todos los servicios que se oferten **se expongan en lugar visible** a la entrada de la vivienda de uso turístico, entendiéndose incluido en el precio del alojamiento los suministros de agua, energía, climatización, uso de ropa de cama y baño y limpieza de habitaciones.
- **Verifique que la publicidad** de la vivienda de uso turístico de su interés **indica el número de su inscripción en el Registro de empresas turísticas de la Comunidad de Madrid**, así como que en su oferta comercial se incluye un número de teléfono de atención permanente que posibilite la atención efectiva e inmediata de las consultas que necesite plantear.
- Igualmente, **en la puerta de entrada** de cada vivienda de uso turístico, en lugar visible, se tiene que exhibir **la placa distintiva** establecida legalmente para las mismas.
- **Conserve la publicidad y demás información ofrecida sobre la vivienda** que le interese, puesto que, si la contrata, puede exigir el **cumplimiento efectivo todas y cada una de las características anunciadas** al igual que en el resto de contrataciones que usted suscriba como consumidor.
- Recuerde que **si contrata electrónica o telefónicamente** una vivienda de uso turístico para disfrutar de ella **durante un periodo determinado, no tiene reconocido legalmente el derecho a desistir del contrato**. Por tanto, una vez lo suscriba queda vinculado por él en los términos estipulados con el titular de la misma.
- Al igual que en el resto de alojamientos turísticos, usted **tiene derecho a obtener cuantos documentos acrediten la contratación que realice y una factura o recibo de los pagos efectuados**.

LOS PRODUCTOS DE VERANO

La venta de algunos artículos, tales como protectores solares, gafas de sol o juguetes para la playa y piscina, aumenta considerablemente en el periodo estival, no debiendo suponer esto una disminución de los requisitos legales de calidad que los mismos deben reunir, ni un menoscabo para la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores.

En este sentido, a la hora de comprar sus productos veraniegos recuerde estos consejos:

CONSEJOS PARA SUS COMPRAS

- **Lea la etiqueta** de los productos que compre y observe las instrucciones de utilización, mantenimiento y advertencias de seguridad que en ella se detallen, pues es fundamental para conocer las características y hacer un uso adecuado del artículo, evitando así riesgos de accidentes y perjuicios para nuestra salud.
- **Conserve la factura o el tique de compra**, será imprescindible su presentación si necesita hacer efectiva la garantía o interponer una reclamación.
- **Las gafas de sol y los juguetes de playa o piscina no pueden venderse en el territorio de la Unión Europea sin el marcado CE**. Si es el caso, no los compre, pueden ser inseguros y no cumplir las obligaciones mínimas de calidad legalmente exigidas.



- En los protectores solares, las leyendas “Protección total” o “Pantalla total” son publicidad engañosa, ya que el uso adecuado de fotoprotectores no garantiza al 100% una defensa frente a los rayos ultravioletas. En todo caso, la mejor protección la ofrecen aquellos “de amplio espectro” que actúan a la vez contra los rayos UVB (provocan quemaduras solares y se identifican con el factor de protección solar) y los rayos UVA (causan el envejecimiento prematuro de la piel). Los productos con fórmulas resistentes al agua (water resistant y waterproof) conservan solo durante un tiempo limitado su capacidad protectora después de permanecer en el agua.
- El protector solar se debe elegir en función del fototipo (capacidad de la piel para responder a la radiación UV) y según la intensidad solar prevista. En cuanto a su presentación (emulsión, espuma, gel, crema, etc.) cuanto más graso sea alcanzará mayor grado de penetración, permanencia y filtración.
- Si compra en comercios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo podrá resolver sus reclamaciones de consumo de forma rápida, sencilla y gratuita, cuyas resoluciones (laudos) son de obligado cumplimiento y tienen los mismos efectos que una sentencia judicial firme.
- Para cualquier consulta o reclamación de consumo, puede acudir a los servicios de consumo de su localidad. En el Ayuntamiento de Madrid, a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su distrito y a la OMIC Central (C/ Príncipe de Vergara, 140. Telf.: 010).



ARBITRAJE
DE CONSUMO

SI CREE VULNERADOS SUS DERECHOS, RECLAME

Cuando considere que una empresa, establecimiento comercial o prestador de servicios no respeta sus derechos como consumidor, intente llegar a un acuerdo amistoso y, en caso de no lograrlo, es **conveniente formular una reclamación en el propio lugar en el que surja el conflicto**, utilizando para ello las hojas de reclamaciones que obligatoriamente deben poner a su disposición los establecimientos comerciales. En la hoja de reclamaciones la empresa debe rellenar los datos correspondientes al establecimiento y en ella puede también formular las alegaciones que estime oportunas.

El Ayuntamiento de Madrid pone también a disposición de los consumidores un **impreso normalizado para reclamar en materia de consumo**, que puede obtener en las Oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) y también descargar de la página web municipal “www.madrid.es/consumo”. No obstante, para formular una reclamación en materia de consumo basta con presentar un escrito o carta ante la OMIC.

El contenido de su reclamación debe consistir en una **breve descripción de los hechos y la pretensión solicitada**, y en ella deben figurar **los datos personales y de contacto del reclamante** (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico), así como el **nombre comercial**,



denominación social, domicilio y teléfono de la empresa reclamada. Además, es imprescindible adjuntar a la reclamación toda la documentación que sirva para fundamentar el motivo de su reclamación (tique, billete, factura, presupuesto, contrato, publicidad...).

CÓMO RECLAMAR

VÍAS DE PRESENTACIÓN

Una vez formulada **la reclamación debe hacerla llegar a las autoridades competentes para su tramitación**, a través de una oficina de correos, cualquier Oficina de Registro de la Administración, o personalmente en cualquier oficina de OMIC.

Si la cumplimenta en una hoja oficial de reclamaciones, que tiene tres copias, tiene que conservar la de color verde (la rosa es para el establecimiento), y entregar la de color blanco, junto con la documentación que avale sus pretensiones, en la dirección que figura en el impreso.

TRAMITACIÓN EN LA OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

En el Ayuntamiento de Madrid puede presentar sus reclamaciones de consumo en la OMIC Central o en cualquiera de las 21 Oficinas de distrito para su tramitación. Tras verificar que la reclamación es de su competencia (en caso contrario se remite al organismo correspondiente), y que el hecho reclamado es procedente, la OMIC contacta con la empresa reclamada para la realización de labores de mediación buscando la solución amistosa del conflicto. Si el resultado de esta mediación no resuelve la reclamación, se informa al reclamante sobre otras vías de resolución, como el arbitraje de consumo. En todo caso, si se aprecian indicios de infracción, se remite a los servicios de inspección.



Sedes de la Oficina Municipal de Información
al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Madrid

Sede Central

C/ Príncipe de Vergara, 140. 28002 – Madrid

Oficinas de distrito

Arganzuela - Paseo Chopera nº 10. 28045 – Madrid

Barajas - Plaza Mercurio nº 1. 28042 – Madrid

Carabanchel - Plaza de Carabanchel nº 1. 28025 – Madrid

Centro - C/ Mayor nº 72. 28005 – Madrid

Chamberí - C/ Raimundo Fernández Villaverde nº 8. 28003 – Madrid

Chamartín - C/ Príncipe de Vergara nº 142. 28002 – Madrid

Ciudad Lineal - C/ Hermanos Garcías Noblejas nº 14. 28037 – Madrid

Fuencarral – El Pardo - Avenida Monforte de Lemos nº 40. 28029 – Madrid

Hortaleza - Carretera Canillas nº 2. 28043 – Madrid

Latina - Fuerte de Navidad nº 15. 28044 – Madrid

Moratalaz - C/ Fuente Carrantonata nº 8. 28030 – Madrid

Moncloa – Aravaca - Plaza de la Moncloa nº 1. 28008 – Madrid

Puente Vallecas - Avenida Albufera nº 42. 28038 – Madrid

Retiro - Avenida Ciudad Barcelona nº 162. 28007 – Madrid

Salamanca - C/ Velázquez nº 52. 28001 – Madrid

San Blas – Canillejas - Avenida de Arcentales nº 28. 28022 – Madrid

Tetuán - C/ Bravo Murillo nº 357. 28020 – Madrid

Usera - Avenida Rafaela Ybarra nº 41. 28026 – Madrid

Vicálvaro - Avda. Real nº 36. 28032 – Madrid

Villa de Vallecas - Paseo Federico García Lorca nº 12. 28031 – Madrid

Villaverde - C/ Arroyo Bueno nº 53. 28021 – Madrid

Información y publicaciones
sobre temas de consumo en la web municipal:

www.madrid.es

www.madrid.es/consumo

Consultas o reclamaciones de consumo en los teléfonos:

010Línea**madrid**

91 529 82 10 si llama desde fuera
de la ciudad de Madrid

