



Guía básica  
de **consumo**  
para **turistas**



ESPAÑOL



MADRID



# MADRID: LLEGADA Y SALIDA

## COCHE PROPIO



Las personas que se dispongan a hacer turismo viajando en su vehículo a otro país deberán comprobar si su permiso de conducción es válido en dicho país, y de no ser así, homologarlo. Toda la información necesaria se puede encontrar en la sede electrónica de la Dirección General de Tráfico. Ministerio del Interior. Gobierno de España. (<https://sede.dgt.gob.es/es/tramites-y-multas/permiso-deconduccion/>)

Los/as extranjeros/as que se encuentren en España como turistas y deseen conducir, deberán tener permiso de conducir en vigor. Su titular debe poseer la edad establecida en España para poder obtener el permiso de conducir (que va en función de los tipos de vehículos pero, en general, son los 18 años) y, además, no debe haberse su-

perado el plazo de seis meses máximos de estancia, ya que a partir de esa fecha rigen las normas previstas para la obtención del permiso como residente oficial en España. Es conveniente disponer del carné de conducir internacional (que solamente se tramita en el país de origen). Si está expedido en idioma diferente al castellano, se necesitará adjuntar una traducción oficial del mismo.

También son válidos para conducir en España los permisos expedidos en países de la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo (Islandia, Liechtenstein y Noruega).

Es preciso cerciorarse de que el seguro del automóvil tiene cobertura internacional, para poder acudir a él en caso de accidente, robo o daños.

## COCHE DE ALQUILER



Además de lo anterior, se deben tener en cuenta las precauciones habituales a tomar, tales como solicitar presupuesto previo y elegir compañías con amplia presencia en el mercado y reconocido prestigio. Es conveniente leer atentamente las cláusulas del contrato y examinar cuidadosamente el vehículo antes de formalizar el alquiler, para reflejar en el contrato y por escrito los daños visibles, antes de su firma. También es conveniente realizar fotos del vehículo y de los posibles daños que presente, así como del cuadro de mandos y del indicador de nivel de combus-

tible. Todas estas precauciones aportarán las pruebas necesarias en caso de que surja algún conflicto cuando finalice el alquiler.

En cualquier caso, deben existir hojas de reclamaciones en las sedes de estos establecimientos.

Si surge algún problema en el alquiler de su vehículo puede dirigirse tanto a la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid (OMIC), como a la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid.

## AUTOBÚS



Es un modo económico de viajar y conocer la ciudad. Debe conservarse el billete durante todo el trayecto. En primer término, porque pueden solicitarlo inspectores/as de la empresa y, en segundo lugar, porque servirá para reclamar al seguro y a la compañía propietaria del autobús en caso de incidente.

Cualquier incidente en un autobús cuyo destino sea Madrid desde otro lugar, es reclamable directamente contra la compañía, ante el Consorcio de Transportes de la Comunidad de Madrid.

Existen además libros de reclamaciones a disposición de las personas usuarias en los vehículos, terminales, taquillas y oficinas de las empresas de transporte.

Es conveniente informarse ante las compañías sobre las posibles ofertas de descuentos en las tarifas por uso múltiple del servicio o cualesquiera otras promociones.

Si el servicio sufre retraso o cancelación, tiene derecho a recibir información adecuada sobre la situación mientras dure la espera.

Si se cancela un servicio de largo recorrido (más de 250 km) o si su salida se retrasa en más de dos horas, la empresa deberá darle a elegir a las personas que viajan entre las dos opciones siguientes:

- Continuación de su viaje o recorrido alternativo hasta el destino final, en la primera ocasión posible y sin coste adicional, en condiciones de transporte similares.
- Reembolso del precio del billete en un plazo de 14 días y, si procede, un servicio de vuelta gratuito en autobús al punto de partida mencionado en el contrato, lo más rápidamente posible.

Si el viaje tiene una duración prevista de más de tres horas y se cancela, o su salida se retrasa más de 90 minutos, la empresa de transporte deberá ofrecer comida y bebida, en función del tiempo de espera o retraso y, en su caso, hasta dos noches de alojamiento por un coste máximo de 80 euros por noche y pasajero/a. La empresa no está obligada a procurar alojamiento si el retraso se debe a condiciones meteorológicas extremas o a una catástrofe natural.

## AVIÓN



Los derechos reconocidos por la normativa vigente se aplican a los casos de retraso, cancelación o sobreventa (overbooking) que impidan el embarque, y puede ejercerlos, siempre y cuando se viaje desde un aeropuerto situado en la Unión Europea, Islandia, Noruega o Suiza, o bien se parta de un aeropuerto situado en un tercer país y el vuelo tenga su destino en estos territorios, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando la compañía aérea sea de la Unión Europea.

En caso de denegación del embarque por sobreventa o cancelación del vuelo, el/ la pasajero/a tiene derecho a elegir entre:

- El transporte a su destino final por medios alternativos equiparables.
- El reembolso del importe del billete (en siete días) y, si es el caso, el regreso gratuito al punto de partida inicial. Es posible que también tenga derecho a refrescos y comidas, dependiendo de la distancia del vuelo y de la duración del retraso.

Además, la denegación de embarque, la cancelación del vuelo y la llegada al destino final indicado en el billete con un retraso de más de 3 horas pueden darle derecho a una compensación económica:

- Dentro de la UE: hasta 1.500 km: 250 euros; más de 1.500 km: 400 euros.
- Entre un aeropuerto de la UE y otro fuera de la UE hasta 1.500 km: 250 euros; de 1.500 a 3.500 km: 400 euros; más de 3.500 km: 600 euros.

La pérdida, deterioro o retraso del equipaje facturado pueden dar derecho a reclamar a la compañía una compensación de hasta 1.131 DEG. El valor del DEG se calcula con la media de las principales monedas del mundo y se puede consultar en la página web del Banco de España, [www.bde.es](http://www.bde.es)

Se recomienda que la persona consumidora se dirija en primer término a la compañía aérea en el propio aeropuerto, conservando en todo caso una copia de la reclamación efectuada.

Además podrá tramitar una reclamación ante los servicios de consumo.

## TREN



España es un país con una extensa y eficiente red ferroviaria, cuyo centro neurálgico se encuentra en la ciudad de Madrid. Si se presenta cualquier incidencia en un viaje con salida o destino Madrid, puede interponerse la correspondiente reclamación frente a la operadora RENFE, en los organismos de consumo. Si la reclamación se refiere a la infraestructura y no está relacionada con el servicio de transporte ofrecido, la reclamación debe formularse contra la entidad pública empresarial ADIF, dependiente del Ministerio de Fomento.

En caso de retraso o cancelación del viaje, la persona viajera tiene derecho a recibir la información pertinente sobre la situación mientras dure la espera.

Salvo que la demora se produzca por causa de fuerza mayor, se aplicará lo establecido en el Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario en materia de indemnizaciones por retraso. RENFE ha establecido un compromiso voluntario de puntualidad que aplica en diversos productos que mejora las condiciones de indemnización contempladas en el citado Reglamento.

Si le comunican previamente a la partida que el tren llegará a su destino con al menos una hora de retraso, puede optar por una de las siguientes opciones:

- Anular el viaje y solicitar el reembolso inmediato del importe del billete (en unos casos del importe íntegro y, en otros, solo de la parte del billete no utilizada). También puede tener derecho al viaje de vuelta al punto de partida inicial, si el retraso le impide cumplir el propósito de su viaje.
- El transporte hasta su destino final en cuanto sea posible (o en una fecha posterior a elección del/de la consumidor/a); puede tratarse también de un transporte alternativo cuando el tren se haya quedado bloqueado y el servicio esté suspendido.

Si el retraso es superior a 60 minutos, la compañía ha de facilitar a las personas que viajan comida y bebida, en función del tiempo de espera y alojamiento, si ésta se prolonga hasta el día siguiente.

Si la persona consumidora decide seguir el viaje como había previsto o aceptar el trans-

porte alternativo hasta su destino, el/la viajero/a tiene derecho a una compensación económica equivalente a:

- El 50% del precio del billete cuando el tren llega a su destino con un retraso superior a una hora.
- El 100% del precio del billete si dicho retraso es superior a una hora y treinta minutos.

Todo ello, sin perjuicio de que RENFE ofrezca mejoras en el régimen de compensaciones para determinados trayectos y tipos de trenes.

En caso de pérdida o deterioro del equipaje facturado, la persona viajera tiene derecho a indemnización, salvo que no estuviera correctamente empaquetado, no fuera apto para el transporte o, por su naturaleza, se considerara especial.

Estas indemnizaciones son:

- Hasta 1.300 euros por bulto de equipaje facturado, si puede demostrar el valor del contenido.
- 330 euros por bulto, si no puede demostrar el valor del contenido.





# TURISTAS EN MADRID

*Madrid, como gran ciudad y capital, dispone de una inmensa variedad de servicios que tanto las personas turistas como los propios vecinos/as pueden disfrutar.*

## ALOJAMIENTO



La actividad hotelera se encuentra regulada en el Decreto 159/2003, de 10 de julio, de Ordenación de Establecimientos Hoteleros de la Comunidad de Madrid, que define las características legales de cada tipo y categoría de establecimiento hotelero y apartamentos turísticos. Además regula el régimen de entrada y salida del establecimiento, el pago, anulación de reservas y facturación.

Existen otras normas regionales reguladoras de las hospederías que se regulan en la Comunidad de Madrid por el Decreto 65/2013, de 1 de agosto y los apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico, regulados por el Decreto 79/2014, de 10 de julio.

## ES IMPORTANTE SABER QUE:

- Los establecimientos de alojamiento turístico deben fijar los precios máximos de los servicios de alojamiento y de comedor, debiendo darles la máxima publicidad y exponerlos al público en un lugar visible de la recepción.
- El precio de la unidad de alojamiento se contará, salvo pacto en contrario, por días o jornadas que terminarán a las doce horas del mediodía.
- El régimen de reservas y anulaciones vendrá determinado por el acuerdo entre las partes, debiendo constar expresamente la aceptación, por parte de la clientela, de las condiciones pactadas.

## OCIO



Madrid cuenta con una extensa oferta cultural y de ocio tanto para sus residentes como para sus visitantes.

Las personas consumidoras que asistan a lugares de ocio o espectáculos tienen sus

derechos específicamente regulados por la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid.

## ES IMPORTANTE SABER QUE:

- El derecho de admisión que ejerza la empresa no puede ser arbitrario ni discriminatorio y debe dirigirse a mantener el orden del espectáculo o actividad recreativa y la seguridad y tranquilidad de las personas consumidoras.
- La información previa a la compra de entradas debe ser clara, veraz y suficiente.
- La devolución del importe en caso de incumplimiento por parte de la empresa organizadora del evento.
- Como garantía para la persona consumidora, están prohibidas la venta y la reventa callejera o ambulante de entradas, localidades y abonos.



## COMPRAS



Las compras son otro de los grandes atractivos debido al gran número y variedad de comercios existentes.

En caso de que al realizar una compra considere que la misma ha vulnerado sus derechos como persona consumidora, tiene derecho a reclamar. Es importante destacar las cuestiones referentes a la garantía de los productos adquiridos para los que se dispone de un plazo de dos años de garantía en caso de bienes nuevos. Durante los seis primeros meses se presume que los defectos que se detecten son de origen pero, en cualquier caso, para ejecutar la garantía, en primer término, ha de reclamarse contra la empresa vendedora y, en segundo, contra la productora.

También hay que tener en cuenta que en caso de que la adquisición del bien no cum-

pla con las expectativas de la persona que lo adquiere, (y de que éste bien no tenga defectos y/o desperfectos), no existe el derecho a cambiar el producto adquirido o contratado en establecimiento comercial, salvo que la empresa se haya comprometido a ello explícitamente. Por eso es fundamental informarse de la política de cambios y devoluciones de los comercios en los que realicemos nuestras compras.

Es importante recordar que en caso de comprar en mercadillos, la persona consumidora tiene los mismos derechos que en las tiendas, y debe también solicitar el tique de compra.





## SEGURIDAD



Por motivos de seguridad, se recomienda tener especial precaución en las zonas concurridas y no descuidar las pertenencias. En caso de agresión, hurto o robo, se debe llamar a la policía nacional al 091, o a la policía municipal de Madrid al teléfono 112 que levantarán un atestado de lo ocurrido.

Si se produce un accidente o una lesión por el mal estado de las instalaciones donde se encuentre, se debe contactar con los servicios de emergencia del 112. Con el informe que este servicio elabore se podrá plantear indemnizaciones en los casos procedentes.

Puede que haya vendedores/as o prestadores/as de servicios que pretendan obtener un beneficio ilícito de las personas turistas, mediante cobros abusivos, siendo muy recomendable comparar calidad y precio en distintos establecimientos antes de efectuar la compra.

Finalmente, señalar que lo que dicta el sentido común es tener constancia de las compras y servicios contratados a través de tickets y/o facturas, que pueden servir para reclamar ante posibles abusos, errores o defectos en los bienes adquiridos.

## SALUD



Ante cualquier contingencia relacionada con su salud, debe tener en cuenta las pólizas de seguro que hubiera podido contratar y tener claro los lugares de referencia señalados en las mismas para obtener atención sanitaria y, en su caso, hospitalaria. En caso de urgencia grave debe contactar con el teléfono de emergencias 112.

La ciudadanía de la Unión Europea (UE), Suiza, Noruega, Islandia y Liechtenstein tienen derecho a asistencia médica y hospitalaria gratuita, previa presentación de la Tarjeta

Sanitaria Europea (TSE), la cual se realizará en los centros de salud por personal médico, o en el lugar en el que se aloje, si no se puede desplazar. En caso de necesitar atención especializada o el traslado a un hospital, este personal le dará el certificado correspondiente (o volante).

El personal médico y hospitales privados de España no aceptan la TSE. Si desea recibir atención médica en este tipo de centros deberá abonar por cuenta propia los gastos que se originen o contratar un seguro que los cubra.



# TRANSPORTE EN MADRID

MOVERSE POR MADRID: AUTOBÚS, TREN, METRO



Hay gran variedad de medios de transporte que utilizar. Todos los transportes de la región están gestionados y coordinados por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid. <http://www.crtm.es/>

Las quejas y reclamaciones deberán dirigirse bien ante los organismos de consumo, bien

ante los propios servicios de atención al cliente del Consorcio de modo presencial, o a través de su web.

Su sede física es:

**Consorcio de Transportes de Madrid,**  
Plaza del Descubridor Diego de Ordás, nº 3,  
planta baja. 28003 Madrid.

## TARJETA TURÍSTICA (MADRID CARD)



Es una tarjeta, que permite el acceso a los principales museos y monumentos de Madrid, descuentos en tiendas, restaurantes,

bares, cafeterías, etc. Puede adquirirse o consultar la información sobre ella en [www.madridcard.com](http://www.madridcard.com), o en sus sedes físicas:

**I-NEO Madrid**  
**Calle Mayor.**  
*C/ Mayor, 42*

**Plaza de Oriente**  
**Wamos**  
*Plaza de Oriente, 8*

**I-NEO Madrid - Barajas**  
Aeropuerto T2  
*Terminal 2 - Llegadas,  
entrada estación de Metro  
Aeropuerto Terminal 2.*

**Atocha - Renfe:**  
**Viajes Reina - Grupo Vilar**  
*Glorieta de Carlos V.  
Atocha Renfe (L-1 Metro).  
Vestíbulo Llegadas AVE*

## BILLETE TURÍSTICO DE MADRID



El Billete Turístico de Madrid incluye todos los viajes que necesite realizar durante su estancia en la ciudad, dentro de una determinada área de servicio según la tarjeta que haya elegido.

Se adquiere en los mismos lugares que la Tarjeta Turística, y en la dirección: <http://www.esmadrid.com/abonoturistico-de-transporte-madrid>

ZONA A	ZONA T
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Metro de Madrid.</b> Puede utilizar el servicio en todas sus líneas dentro de este perímetro (Madrid capital). Incluye el suplemento del Aeropuerto.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Metro de Madrid.</b> Incluye el servicio de metro de toda la Comunidad de Madrid y el suplemento del Aeropuerto.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Autobuses.</b> Puede viajar en todas las líneas urbanas, salvo en la Exprés al Aeropuerto.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Autobuses.</b> Puede viajar en todas las líneas de autobús urbano, salvo el servicio Exprés al Aeropuerto.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Autobuses interurbanos.</b> El billete le permite viajar en todos los servicios regulares por carretera en la Comunidad de Madrid, y en varios servicios de Toledo, Cuenca y Guadalajara.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Trenes de cercanías.</b> Recorre rápidamente con RENFE los tramos entre las estaciones incluidas en esta zona.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Trenes de cercanías.</b> Puede viajar en toda la red de Cercanías de Madrid. No incluye tren AVE a Toledo.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Metro Ligero.</b> El billete turístico incluye el servicio en la línea ML1.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Metro ligero.</b> Puede utilizar las líneas ML1, ML2 y ML3, además del tranvía de Parla.</li></ul>

# SERVICIOS MUNICIPALES DE CONSUMO INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES

Los establecimientos comerciales abiertos al público tienen la obligación legal de poner a disposición de su clientela las hojas oficiales de reclamaciones para que éstos puedan reclamar cuando consideren que sus derechos como consumidores/as han sido vulnerados.

Estas hojas de reclamaciones, una vez cumplimentadas han de dirigirse a los servicios de consumo, y pueden presentarse en Correos, en cualquier Registro oficial del Ayuntamiento o de otra Administración, o en la **Sede Central de la OMIC sita en la calle Príncipe de Vergara Número 140.**

Las reclamaciones de consumo también pueden formularse a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid <https://sede.madrid.es> en los formularios habilitados para ello, o simplemente dirigiendo un escrito a la dirección anteriormente indicada, en la que se aporten los datos del reclamante, de la empresa reclamada, una descripción sucinta de los hechos y la pretensión solicitada. Es imprescindible APORTAR toda la documentación que justifique dicha pretensión (facturas, tiques, contratos, publicidad, etc.).

En Madrid, existen además 21 oficinas de la OMIC ubicadas en cada uno de los distritos de la ciudad. Sus direcciones y teléfonos pueden consultarse en la página web del Ayuntamiento de Madrid [www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo). También se puede llamar al teléfono de atención a la ciudadanía 010 para solicitar información sobre los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid en materia de consumo.

