

un verano
lleno de
soluciones

CONSEJOS PARA LOS CONSUMIDORES
EN VERANO





UN VERANO LLENO DE SOLUCIONES

Las vacaciones de verano son un periodo importante en el que los ciudadanos establecen múltiples relaciones de consumo a la hora de comprar productos o contratar servicios. Por ello, el Ayuntamiento de Madrid, reedita esta guía de recomendaciones para dar solución a algunos de los problemas que los ciudadanos pueden encontrarse en esta época del año. Además en esta guía se recuerda a los madrileños la amplia y variada oferta de actividades de ocio, recreativas, culturales y deportivas que pueden disfrutar en nuestra ciudad durante el periodo estival.



ÍNDICE

LOS NIÑOS Y EL TIEMPO LIBRE	4
LOS MAYORES	6
CLAVES PARA ORGANIZAR SU VIAJE	8
DESPLAZAMIENTOS EN VEHÍCULO PARTICULAR	12
APROVECHAMIENTO POR TURNOS	14
LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO	16
CRÉDITOS	18
SEGURIDAD EN SU HOGAR	20
CONSUMO Y OCIO SEGUROS	22
VACACIONES EN MADRID	26

LOS NIÑOS Y EL TIEMPO LIBRE

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

⇨ CAMPAMENTOS

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

⇨ CENTROS ESCOLARES ABIERTOS

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

⇨ CENTROS ESCOLARES ABIERTOS ESPECIALES Y CENTROS INTEGRADOS

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

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

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



⇨ OTRAS PROPUESTAS INTERESANTES

Museo del Prado.
Museo del Ferrocarril.
Museo de América.
Museo del Libro en la Biblioteca Nacional.
Museo Geominero.
Bibliotecas de la ciudad (consulte las que acogen campamentos de verano).
Granjas escuelas.
La Casa Encendida.
Teatrín Teatrán.
Faunia.
Campamento prehistórico.
Escuela de Verano (Área de Gobierno de Medio Ambiente).
Zoo Aquarium de Madrid.
Planetario de Madrid.
Real Jardín Botánico.
Parque Juan Carlos I.

LOS MAYORES

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

⇨ ACTIVIDADES DEPORTIVAS, CULTURALES Y ARTÍSTICAS

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

⇨ TERMALISMO SOCIAL Y VACACIONES

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) facilita información sobre balnearios y vacaciones para los mayores (teléfono 901 109 899).

⇨ VENTAJAS PARA VIAJAR

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

⇨ BARCO

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

⇨ AVION

Descuentos en vuelos:

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

⇨ RENFE

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

Tarjeta dorada

Para los mayores de 60 años.

Las encontrará en oficinas de viaje, estaciones, despachos centrales y agencias de viaje autorizadas.

Validez de 1 año.

Ahorro de un 40% sobre los precios de billete de tren de lunes a jueves y un 25% viernes, sábados y domingos.

P.V.P.: 5 euros.

⇨ OTROS DESCUENTOS

Paradores (a partir de 60 años, consultar www.parador.es).

Espectáculos públicos (información 010).

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



CLAVES PARA ORGANIZAR SU VIAJE

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



⇨ CONTRATACIÓN DEL VIAJE

Contratación con agencia de viajes

El consumidor debe:

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

Contratación de “viaje combinado”

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

Cancelación por parte de la agencia:

El consumidor tiene derecho a que se le reembolsen todas las cantidades pagadas

(incluso los gastos de gestión) o a realizar otro viaje equivalente o superior si el organizador se lo puede ofrecer.

Tiene también derecho a una indemnización en la siguientes cuantías:

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

Un 10% si es entre 3 y 15 días antes.

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

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

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

Revisión de precios:

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

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

Cancelación por parte del consumidor:

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

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

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

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

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

✓ Un 15% si es entre los días 3 y 10.

✓ El 25% si ésta es de sólo 48 horas.

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

Contratación por Internet

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

Al contratar por Internet hay que hacerlo en sitios seguros. Se debe comprobar que la dirección URL empieza por <https://>. También conviene buscar el icono de un candado o una llave en el navegador, a pie de página.

Para realizar el pago solamente nos pueden pedir el número de tarjeta, fecha de caducidad y nombre del cliente, pero **NUNCA EL NÚMERO PIN**

Imprimir y archivar la página resumen de la transacción realizada.

Guardar asimismo la documentación electrónica que contenga las características y detalle de los servicios contratados.

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

DOCUMENTACIÓN

Con carácter general es conveniente consultar la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores: www.maec.es/es/MenuPpal/Paises/Paginas/informacion_representaciones.aspx.



Es necesario introducir el país de destino, donde aparecerá la documentación necesaria para viajar y recomendaciones para realizar el viaje.

Compruebe que la documentación está en vigor y, en caso contrario, prevea el tiempo necesario para su obtención.

Documento Nacional de Identidad

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

Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Mónaco, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Rumanía, San Marino, Suecia y Suiza.

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

Pasaporte

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

Visado

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

SEGUROS

Todos los billetes de transporte público (autobuses, trenes, aviones, etc.), cuyo desplazamiento comience en territorio español, llevan incluido un seguro obligatorio de viajeros que cubre los accidentes que se produzcan durante el trayecto (antes, durante y después).

Puede contratar algún tipo de seguro de viaje ya que tiene coberturas muy interesantes que le protegerán ante posibles imprevistos, tales como anulación del viaje, asistencia médica en el lugar de destino, problemas con el equipaje y otras.

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

DESPLAZAMIENTOS EN VEHICULO PARTICULAR

⇨ PREPARAR EL VIAJE

Antes de emprender el viaje debe comprobar:

El nivel de lubricante de su vehículo

El nivel de aceite en frío y manteniendo el vehículo en una superficie lo más horizontal posible. Le aconsejamos que cambie también el filtro.

El filtro de combustible en los de gasolina y el filtro de gasoil en los diesel, es un elemento fundamental que nos puede causar problemas de potencia si se encuentra en mal estado.

El estado de los neumáticos, es especialmente importante en verano, ya que las altas temperaturas hacen aumentar el riesgo de reventar si el neumático está deteriorado.

El nivel del líquido refrigerante ha de ser revisado con mayor frecuencia, pues en el periodo estival el automóvil puede calentarse más.

El buen funcionamiento del aparato de aire acondicionado.

Recuerde que es obligatorio llevar una rueda de repuesto, las herramientas necesarias para su cambio, un juego de bombillas, los dos triángulos homologados de señalización de averías y el chaleco reflectante homologado.

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

Verifique también que todos los documentos que va a necesitar están en regla: permiso de conducir, permiso de circulación, tarjeta de inspección técnica y certificado del seguro.

Además, si la salida es fuera de la Unión Europea, hay que informarse en las embajadas correspondientes, de los documentos, certificados o distintivos que se exigen en los distintos países por los que se va a circular.

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



⇨ EN MARCHA

Es obligatorio para todos los ocupantes del vehículo llevar puesto el cinturón de seguridad en vías urbanas e interurbanas.

Todo niño menor de tres años deberá viajar siempre utilizando un sistema de retención homologado y adaptado a su peso y talla. Además, hasta los 12 años siempre deberá hacerlo en los asientos de atrás con una silla de su tamaño o con los cinturones del vehículo puestos.

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

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

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

Nunca se debe conducir en una misma jornada más de ocho horas, parando unos quince minutos aproximadamente cada dos horas y media o cada 200 kilómetros como máximo.

Si utiliza GPS, es aconsejable programarlo con el vehículo parado para evitar distracciones.

Queda prohibido conducir utilizando auriculares conectados a aparatos reproductores de sonido o radioteléfonos, así como utilizar el teléfono móvil mientras se conduce.

⇨ OTRAS RECOMENDACIONES

Respete la señalización y los límites de velocidad. Guarde siempre la distancia de seguridad entre vehículos para evitar colisiones.

Recuerde que el carné por puntos supone que los titulares de carné de conducir con más de 3 años de experiencia disponen de 12 puntos, y con menos de 3 años de experiencia, disponen de 8 puntos. Estos puntos se van perdiendo a medida que se cometen infracciones, llegando a perder el carné al agotar los puntos. Se pueden recuperar los puntos con cursos de sensibilización.

El límite genérico de consumo de alcohol está en 0,5 g/l en sangre (0,25 mg/l en aire espirado) para conductores de permisos A1, A, B, y licencias, así como para los ciclistas. Para el resto de permisos y para los conductores noveles durante los dos primeros años de obtención de cualquier permiso o licencia, el límite es de 0,3 g/l de alcohol en sangre (0,15 mg/l en aire espirado). Conducir bajo los efectos del alcohol le supone la pérdida de 4 o 6 puntos.

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

En el caso de avería durante el trayecto, si la vía es de un solo sentido debe poner el triángulo a 50 metros de la parte trasera de su vehículo y si es de dos sentidos, un triángulo por delante y otro por detrás a 50 metros de distancia cada uno de ellos de su automóvil.

Los triángulos deberán estar colocados de forma que sean visibles desde al menos una distancia de 100 metros. Además, es obligatorio para el conductor y para los ocupantes usar el chaleco reflectante cada vez que salgan del vehículo.

APROVECHAMIENTO POR TURNOS

Otra alternativa para disfrutar de las vacaciones es el sistema de aprovechamiento por turnos. Este sistema consiste en pagar por el derecho de disfrute de un apartamento situado en un lugar determinado durante una semana al año, y permite intercambiar dicho derecho con otros titulares de este derecho de prácticamente todo el mundo.

Ventajas

- ✓ Un lugar seguro y fijo para sus vacaciones.
- ✓ Se puede disfrutar de apartamentos en muchos lugares del mundo.
- ✓ No se paga la entera propiedad del inmueble, con lo que se reduce considerablemente el gasto.

Desventajas

- ✓ En muchos casos no puede garantizarse la disponibilidad para un destino o para una fecha determinada.
- ✓ Transcurrido el plazo de duración de tres a cincuenta años, los titulares no tendrán derecho a compensación alguna.

Para poder hacer intercambios con propietarios de otros países o lugares de España, es necesario estar adherido a un sistema de gestión o club de intercambio de vacaciones, donde hay que abonar una cuota de inscripción y los gastos de la gestión del intercambio.



Desistimiento

La adquisición de estos derechos de aprovechamientos por turnos, suele ser consecuencia en muchos casos de unas prácticas de venta muy agresivas, en las cuales se captan a posibles compradores por medio de regalos y tras unas sesiones exhaustivas donde se muestran todas las excelencias del sistema de aprovechamiento por turnos, que en muchas ocasiones sitúan al consumidor en una situación de incapacidad de decisión objetiva y firman los contratos de adquisición sin una valoración precisa de sus necesidades.

Con posterioridad, muchos consumidores se arrepienten de la compra una vez se ha recapitado serenamente, para lo cual se ha de saber lo siguiente:

A partir de la fecha de la firma del contrato, el consumidor puede desistir de la adquisición realizada con solo comunicarlo al empresario en el domicilio que al efecto ha de constar en el contrato, siempre que lo haga dentro de los 10 días siguientes a la firma. El desistimiento no tiene por qué estar fundamentado en ninguna razón o motivo, ni conllevará ningún gasto.

Si el folleto informativo no contiene la información necesaria, si el contrato no incluye los requisitos legales o si la información no es veraz, el plazo de los 10 días para desistir empezaría a contar:

- ✓ Cuando se entregue toda la documentación correctamente,

- ✓ Si no se corrige, cuando hayan transcurrido tres meses.

La ley prohíbe recibir anticipos en la compra antes de finalizar el plazo de 10 días que el comprador tiene para desistir del contrato. Si se hubiera incumplido esta prohibición, el comprador puede en cualquier momento exigir la devolución de la cantidad duplicada y, en los tres meses siguientes a la firma, solicitar la resolución del contrato o exigir su cumplimiento.

Para más información puede consultarse la página web del Ayuntamiento de Madrid www.munimadrid.es, siguiendo la ruta consumo y comercio-OMIC-información sobre sectores.

LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Como usuarios de tarjetas conviene tener presente que resulta sumamente útil tener anotados los distintos números de tarjetas de que se dispone, así como los teléfonos a los que se debe llamar en caso de pérdida o robo, caso éste último en el que además se deberá formular por escrito la correspondiente denuncia policial.

⇨ PARA SOLICITAR UNA TARJETA

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

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

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

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



⇨ A LA HORA DE UTILIZAR LA TARJETA

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

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

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

Tarjetas de crédito:

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

Tarjetas de débito:

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

⇨ OPERACIONES QUE PUEDE REALIZAR CON LAS TARJETAS

Tarjetas de crédito

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

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

Tarjetas de débito

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

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

En caso de pérdida, robo o extravío

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

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

CRÉDITOS

En ciertas ocasiones se hace necesario la contratación de un préstamo personal o de consumo para poder disfrutar de unas merecidas vacaciones y hay una serie de recomendaciones que interesa conocer.

⇒ PRÉSTAMOS AL CONSUMO MÁS USUALES

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

Crédito al consumo

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

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

Préstamos personal para el consumo

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

Normalmente se realiza a través de una entidad bancaria.

Préstamo de otros intermediarios financieros (préstamos rápidos)

Se contrata para obtener pequeñas cantidades de dinero.

No es necesario demostrar demasiada solvencia económica.

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

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

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

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



⇒ CONSEJOS A TENER EN CUENTA

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

Solicite información en diversas entidades y compare las condiciones.

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

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

Es muy importante fijarse:

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

Calcule si resulta más ventajoso recurrir a los pagos aplazados de la tarjeta de crédito.

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

- ✓ La indicación de la tasa anual equivalente y de las condiciones en las que ese porcentaje podrá, en su caso, modificarse. Cuando no sea posible indicar dicha tasa, deberá hacerse constar, como mínimo, el tipo de interés nominal anual, los gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato y las condiciones en las que podrán modificarse.
- ✓ Una relación del importe, el número y las fechas de los pagos que deba realizar el consumidor para el reembolso del crédito y el pago de los intereses y los demás gastos, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible.
- ✓ La relación de elementos que componen el coste total del crédito, especificando:

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

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

SEGURIDAD EN SU HOGAR

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

⇨ LA SEGURIDAD EN EL HOGAR

No informe de su plan de vacaciones a personas que no sea necesario.

Advierta a sus hijos que no comuniquen su ausencia en Internet, a través de SMS o directamente.

La mejor prevención consiste en evitar signos externos que evidencien que la casa está vacía. En este sentido, conviene no bajar totalmente las persianas, dejar ropa tendida, utilizar el contestador del teléfono o el desvío de llamada.

Existe la posibilidad de instalar un reloj programable que encienda y apague la luz, la radio o la televisión, en diferentes horarios, simulando su estancia en el domicilio

Conviene dejar a un vecino de confianza su dirección y teléfono de contacto durante su estancia fuera de casa y encargarle que recoja la correspondencia del buzón.

Si deja algún juego de llaves de reserva, hágalo de forma que no pueda accederse a él fácilmente, preferentemente déjelas a alguien en quien pueda confiar.

No deje objetos de valor ni grandes cantidades de dinero en casa, depositelos mejor en las cajas fuertes de los bancos.

No abra el portal a desconocidos y menos si dicen que van a otro piso.

Si notase cualquier ruido o algo extraño, no intente comprobar sus sospechas, llame al teléfono de emergencias 112 que se encargará de que le atienda la Policía Local, Nacional o Guardia Civil.



⇨ OTRAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

Recomendaciones a tener en cuenta en el lugar de vacaciones:

Aparcar su vehículo en un estacionamiento vigilado o al menos que esté bien iluminado; no dejar el coche abierto, procurando instalar una alarma antirrobo o barras de seguridad; no dejar en el interior del vehículo objetos valiosos u otras prendas visibles desde el exterior, retirando el radiocassette, en el supuesto de que sea extraíble; en el casco urbano, si se circula a velocidad muy lenta, se debe activar el sistema de bloqueo de puertas.

No llevar consigo grandes cantidades de dinero, procurando la utilización de tarjetas de crédito u otros medios de pago análogos.

No dejar objetos valiosos en el interior de la habitación de su hotel o apartamento; y llevar siempre consigo los documentos de identificación personal y la tarjeta sanitaria. Si le es posible contrate una caja de seguridad.

A la hora de presentar denuncia, detalle los objetos robados y no olvide pedir un justificante o recibo de la denuncia, ya que puede necesitarlo para el seguro o cualquier otro trámite.

CONSUMO Y OCIO SEGUROS

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

Precios

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

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

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

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

Los restaurantes deben contar con menú de la casa que incluirá además del almuerzo, el pan, la bebida y el postre bajo un precio global.

Las cafeterías deberán ofrecer al menos, un plato combinado de la casa en cuyo precio se incluirá el pan y el vino.

Facturas

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

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

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

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



Guarde siempre la factura o el ticket, le servirá para poder reclamar.

Seguridad de los productos

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

Los distribuidores y comerciantes están obligados a servir productos seguros.

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

1. Las características del producto.

Los principales peligros que suelen presentarse son:

- ✓ Ahogamiento por ingestión de piezas pequeñas que se desprenden en juguetes o artículos destinados a niños.
- ✓ Estrangulamiento o lesiones por atrapamiento debidos a cordones o piezas móviles incluidos en artículos o juguetes para niños.
- ✓ Lesiones o heridas producidas por bordes cortantes que contiene el producto.
- ✓ Intoxicación, heridas por corrosividad o riesgo de incendio producidos por sustancias peligrosas presentes en la composición de los artículos.

2. Presentación del producto, etiquetado e instrucciones de uso. Si las instrucciones de uso no están en castellano, difícilmente podremos hacer un uso seguro del mismo.

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

Reclamaciones

Los derechos de los consumidores no se van de vacaciones.

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

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

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

Los datos que debe recoger una reclamación son:

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

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

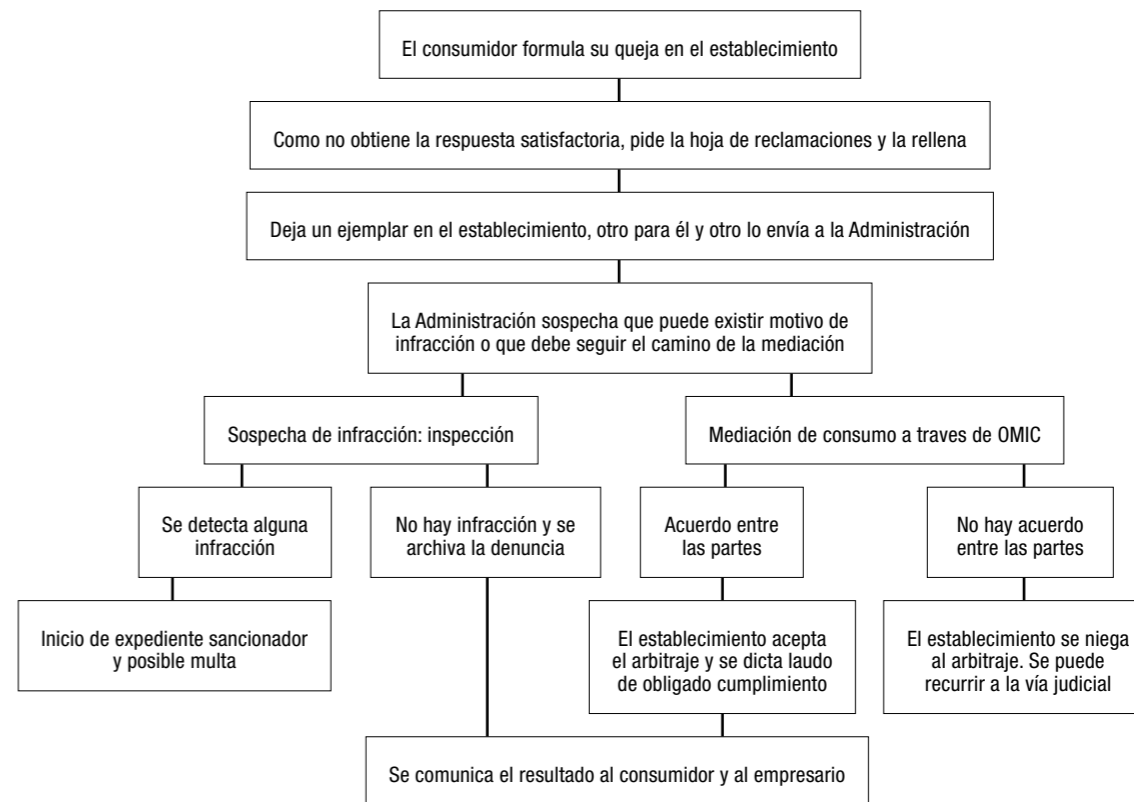
La reclamación va a permitir a la Administración poder mediar entre el consumidor y el empresario para obtener un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Recomendaciones

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



PROCESO DE UNA RECLAMACIÓN



VACACIONES EN MADRID

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

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

El Centro de Turismo del Ayuntamiento de Madrid ubicado en la Plaza Mayor da respuesta personalizada y telefónica a las solicitudes de información, todos los días del año de 9,30 a 20,30 horas.

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

⇨ ACTIVIDADES DE CARÁCTER FESTIVO

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

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

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

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

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



⇨ ACTIVIDADES CULTURALES

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

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

Además, a través del programa "Descubre Madrid" que organiza el Patronato de Turismo de Madrid, se pueden realizar visitas turísticas guiadas para conocer la historia, el arte, la arquitectura, la literatura o las leyendas de nuestra ciudad, a través de una gran variedad de atractivos itinerarios en siete idiomas (español, inglés, francés, alemán, italiano, portugués y

japonés) como "Madrid medieval", "Madrid de los Austrias", "Las leyendas del viejo Madrid", "Dalí en Madrid", entre otros muchos. Puede consultarse este programa en la dirección descubremadridptm@munimadrid.es.

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

⇨ ACTIVIDADES DEPORTIVAS

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

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

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



© ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y EMPLEO

INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO. (EDICIÓN AÑO 2009).

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



ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE COMERCIO
Y CONSUMIDORES DE MADRID
"ASOCIACIÓN ESPAÑOLA" JUNTA
MEMBROS DE LEY 6/82



Uncuma
uncuma.coop



ADICAE MADRID
Asociación de Usuarios de Bancos,
Ejes y Finanzas



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



Unión de consumidores
de la CM-UCE



E + C
EUROCONSUMO
Consumidor de Madrid



CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES
DE LA COMUNIDAD DE MADRID



MADRID!
ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA
Y EMPLEO