



Guía del viajero

Protegemos tus derechos



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

Índice

Temas	Pgs
INTRODUCCIÓN	03
AGENCIAS DE VIAJES	04
CONTRATACIÓN POR INTERNET	06
AVIONES	08
GRÚAS	14
TALLERES DE VEHÍCULOS	16
ALQUILER DE VEHÍCULOS	18
TREN	20
AUTOBUSES	22
SEGURO OBLIGATORIO DE VIAJEROS	24
ALOJAMIENTO	26
RESTAURACIÓN	30
OCIO	32
RECLAMACIONES	34
+ INFO	38



Cuando nos planteamos salir de viaje, ya sea por unas vacaciones, un puente o un simple fin de semana, son muchas las posibilidades que se nos abren y múltiples los detalles que tenemos que tener en cuenta al planificar la escapada. Podemos organizarla a través de una agencia de viajes o por nuestra cuenta; contratar un paquete vacacional o cada transporte y alojamiento por separado; hacerlo por teléfono, internet...

Una vez comenzado el viaje, nuestro objetivo será disfrutar al máximo de todo: ocio, restaurantes, hoteles, visitas culturales... Y para que esos días de disfrute no se conviertan al final en un motivo de preocupación y disgusto, es fundamental que conozcamos hasta dónde llegan nuestros derechos como consumidores y dónde comienzan nuestras obligaciones. Ser conscientes de ello nos ahorrará disgustos innecesarios y nos permitirá hacer valer nuestros derechos allá donde vayamos y también a la vuelta.

Esta guía de bolsillo que tiene en sus manos y que ha sido confeccionada por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, tiene como objetivo ofrecerle las principales claves que usted necesita para organizar su viaje y disfrutar de él con total tranquilidad.



agencias de viajes

Antes de contratar o utilizar un servicio turístico, compruebe que la empresa está autorizada por la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid (datos en pg. 29). Exija la entrega por escrito de toda la información detallada relativa al contrato del viaje y pida información de las posibilidades y consecuencias de la cancelación del contrato.

Suscriba el contrato por escrito, exija la entrega de los títulos, bonos y demás documentos de los servicios contratados y compruebe que el contenido de la documentación se corresponde con lo prometido.

Una vez prestados los servicios, conserve toda la documentación con el fin de justificar una posible reclamación (factura, tique, contrato, publicidad...).

Algunos países exigen la reserva del hotel o el billete de ida y vuelta para poder acceder a sus territorios.

Por regla general, los precios no pueden ser modifi-

cados, si bien el contrato puede contemplar cláusulas que permitan 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 aplicados al viaje organizado. Eso sí, **nunca se podrá aumentar el precio en los 20 días anteriores a la salida.**

Viajes combinados

Un viaje combinado es el que sobrepasa las veinticuatro horas o incluye una noche de estancia y, al menos, dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento, comidas, visitas guiadas, etc.

Si antes de la fecha de salida el viaje queda cancelado por motivos imputables a la empresa, el consumidor tiene derecho al reembolso del dinero pagado o bien a la realización de un viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si fuera de calidad inferior, la empresa estaría obligada devolver la diferencia.

Por otro lado, si el consumidor reserva un viaje y finalmente no obtiene una confirmación en los términos contratados, **la agencia debe abonar las siguientes indemnizaciones:**

- Un 5% del precio total si el incumplimiento se da dentro de los 2 meses y 15 días anteriores de la salida.
- Un 10% si es entre los 15 y los 3 días.
- Un 25% si ocurre 48 horas antes.

También existen unos seguros de cancelación que cubren los gastos de los titulares del viaje hasta un importe máximo.

Cuando el incumplimiento se dé durante un viaje, la agencia intentará solucionarlo con medidas que no impliquen un aumento del precio, devolviendo la diferencia si las nuevas condiciones son inferiores. El consumidor puede aceptar las condiciones continuando el viaje, o no. Si no acepta, la agencia de viajes debe proporcionar un medio de transporte para el regreso del consumidor sin coste adicional.



contratación por internet

Internet se ha convertido en una vía cómoda para contratar transporte y alojamiento. En muchos casos ofrece tarifas especialmente baratas, pero al no tener delante a un representante de la empresa que explique los pros y los contras de cada oferta, internet exige al usuario un plus de atención para leer detenidamente las condiciones. Recuerde:

- **Fíjese bien en el precio que le ofrecen y compruebe que están incluidos todos los recargos, tasas...** Muchas páginas juegan con precios que terminan engordando a medida que avanza el proceso de la reserva. Las condiciones de las tarifas también son cruciales: muchas tarifas baratas no admiten cambios ni devoluciones posteriores.
- Durante el proceso de reserva, **algunas páginas añaden automáticamente al precio cargos extra por servicios opcionales**, como seguros de cancelación. Fíjese bien y desactive la casilla correspondiente si no está interesado en el servicio.

- **Antes de contratar cualquier seguro de cancelación de la reserva lea detenidamente las condiciones**, ya que las pólizas suelen establecer límites en sus coberturas. Por ejemplo, aunque el seguro garantice la devolución del dinero pagado si el usuario se ve obligado a cancelar el viaje por enfermedad, la letra pequeña suele poner como condición que esa enfermedad implique el ingreso en un centro sanitario para recibir tratamiento. Es decir, perder el vuelo por una gripe fuerte que le obligue a quedarse en casa no estaría cubierto por el seguro.

Comprar con seguridad

- Al comprar por internet, hay que hacerlo en sitios seguros. Para ello, 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.
- Al contratar por internet **sólo nos pueden solicitar el número de tarjeta, fecha de caducidad y nombre del cliente**. Nunca el número PIN.
- Al terminar cada compra debe aparecer **una página que resuma la transacción** y que debe imprimirse y guardarse, al igual que la página que contiene el nombre del negocio, la dirección, el número telefónico y los términos legales de la compra. Si se intercambia correo electrónico con la empresa, debe guardarse.

Algunas empresas exigen que al recoger un billete de avión o al entrar en una habitación de hotel se muestre la misma tarjeta con la que se hizo la reserva a través de internet.



Según el nuevo reglamento europeo en materia de aviación civil, que entró en vigor el 1 de noviembre de 2008, **las compañías aéreas están obligadas a facilitar el precio total del billete**, incluidas tasas y otros recargos, en sus ofertas. En relación a otros conceptos, como seguros opcionales o penalización por sobrepeso de equipaje, deben informar claramente del importe. Según la normativa, el precio final debe llevar incluido el equipaje del pasajero.

Sin embargo, algunas compañías no informan adecuadamente y **cobran por este concepto**. Ante esta circunstancia, se puede exigir a la compañía un recibo donde figure ese concepto cobrado y **presentar una reclamación** ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea o ante las autoridades de consumo de la comunidad autónoma correspondiente.

Cuando vaya a viajar en avión, es importante que:

- Conserve toda la publicidad, folletos y facturas, si lo ha hecho a través de agencia y la documentación de pago.

- Confirme que tiene la documentación en regla (incluida la tarjeta sanitaria europea).
- Tenga en cuenta que puede facturar el equipaje 24 horas antes de la salida de su vuelo en el aeropuerto. Si viaja sin equipaje, también puede obtener por internet su tarjeta de embarque un día antes.

Facturación y embarque

El concepto de equipaje no está específicamente regulado, por lo que puede variar de una compañía a otra. Lo habitual es que el **máximo equipaje permitido** sea de 20 kg en el caso de que tenga un billete de clase turista y de 30 kg si se trata de una clase superior.

El **equipaje de mano** no puede sobrepasar ciertas dimensiones. Además, está restringida la cantidad de líquidos que se pueden pasar por los controles de seguridad de los aeropuertos europeos. Los líquidos incluyen gel, lociones, pasta de dientes, gomina, espumas de afeitar, aerosoles y artículos parecidos:

- Sólo se pueden llevar si van en envases de 100 ml como tope, que estén dentro de una bolsa de plástico transparente de 1 litro como máximo y con sistema de apertura y cierre.
- Se permiten los líquidos que deben ser utilizados durante el vuelo por necesidades médicas o de alimentación especial, incluida la comida infantil.
- Si los líquidos se compran en las tiendas de aeropuertos comunitarios que estén después de los

Para evitar que al facturar en el aeropuerto le intenten cobrar supuestos excesos de equipaje u otros recargos, lleve copia de las condiciones del contrato.

controles de seguridad, o dentro del avión de una compañía comunitaria, no hay problema.

Cancelación de vuelo y 'overbooking'

Si la compañía aérea cancela un vuelo o deniega el embarque a un pasajero, ofrecerá a los viajeros afectados las siguientes opciones:

- Reembolso en siete días del coste del billete.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápido posible.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Con independencia de la elección del pasajero, **la compañía aérea le compensará con:**

- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- 400 euros para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- 600 euros para los vuelos que no estén comprendidos en los casos anteriores.

Las compensaciones se pueden reducir en un 50% en el caso de que la compañía ofrezca al pasajero un transporte alternativo que le deje en destino antes de dos horas respecto a la hora programada en vuelos de hasta 1.500 km; antes de tres, en los de entre 1.500 y 3.000 km; y antes de cuatro para el resto.

Además de las compensaciones mínimas a los pasajeros, se les ofrecerá de forma gratuita **comida y refrescos, dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos y cuando se ofrezca un transporte alternativo con salida prevista como mínimo al día siguiente, alojamiento en hotel y desplazamiento.**



Cuando los pasajeros han sido avisados con suficiente antelación de las cancelaciones, no tendrán derecho a ninguna compensación.

Tampoco en el caso de que se pruebe que la cancelación del vuelo es debida a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Retraso del vuelo

La compañía que prevea un retraso en alguno de sus vuelos ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados: comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar; dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos; y, cuando la hora de salida prevista sea al día siguiente de la hora inicialmente contratada, alojamiento en un hotel y transporte desde el aeropuerto.

La prestación de **la asistencia y su tipo dependerá de si el retraso es de:**

- Dos horas o más en el caso de vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- Tres horas o más en el caso de vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- Cuatro horas o más en los vuelos restantes.

Si el retraso del vuelo es de más de cinco horas, al pasajero se le ofrecerá la posibilidad del reembolso del coste íntegro del billete. Esta devolución se debe hacer efectiva, como máximo, en siete días.



Pérdida o retraso del equipaje

La compañía aérea está obligada a indemnizar por incidencias con el equipaje. Las indemnizaciones son calculadas por la propia compañía aérea y tienen un límite marcado por normas internacionales de 1.000 D.E.G (Derechos Especiales de Giro), equivalente a unos 1.200 euros. Puede consultar la equivalencia en euros en la página web del Banco de España: www.bde.es

Si usted considera que la indemnización que le ofrece la compañía es menor que el valor por usted estimado podrá reclamar ante la propia compañía y, en su caso, ante el Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea del Ministerio de Fomento (Pº Castellana, 67; 28071 Madrid. Tlf. 91 597 83 21/ 72 31).

Si lo desean, los usuarios pueden realizar, a la hora de facturar, una **declaración especial del valor del equipaje pagando un importe adicional**. En caso de pérdida, la compañía aérea indemnizará al usuario con ese valor declarado.

Si se produce alguna incidencia con el equipaje facturado, los usuarios deben acudir inmediatamente al mostrador de la compañía aérea para dejar constancia por escrito de la queja, cumplimentando un impreso denominado **Parte de Irregularidades (P.I.R.)**. Si no localiza el mostrador o la compañía se niega a

entregarle las hojas de reclamaciones, acuda al mostrador de AENA en el propio aeropuerto.

Con independencia de la cumplimentación del P.I.R., los usuarios también pueden presentar una reclamación: en caso de deterioro del equipaje, deberá formalizarse por escrito dentro de los siete días siguientes desde la fecha de su recepción; y en caso de retraso en la entrega del equipaje, dentro de los veintiún días siguientes. Si el usuario desea acudir a los tribunales, debe saber que la acción de reclamación prescribe a los dos años.

Cambio de clase

Si la compañía aérea asigna al pasajero una plaza de clase superior a la contratada sin que lo haya solicitado, no puede cobrarle suplemento. Si le asigna una clase inferior, la compañía debe reembolsarle parte del billete en el plazo de siete días.

Ante quién reclamar

La reclamación debe dirigirse ante la compañía aérea que corresponda. Si no responde o no lo hace conforme a lo esperado, el usuario puede reclamar ante la Dirección General de Aviación Civil (ver página 12).

En caso de problemas con los servicios aeroportuarios, hay que dirigirse a: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA). Dirección de Operaciones y Sistemas de Red. División de Servicios Aeroportuarios. Ministerio de Fomento. C/ Peonías, 2. 28042 Madrid. Teléfono: 902 404 704. Correo electrónico: servicios-aeroportuarios@aena.es

Las tiendas que operan en los propios aeropuertos disponen de hojas de reclamaciones oficiales. Si no le resuelven su problema puede reclamar en las oficinas de consumo descritas en las páginas 38 y 39.



Quedarse colgado en mitad de la carretera cuando falla nuestro coche puede suponer un gran trastorno, pero aún más si desconocemos nuestros derechos en un momento en el que los nervios nos la pueden jugar.

La grúa tiene la obligación de entregar al consumidor una **hoja informativa** con datos sobre el servicio solicitado, como el precio aplicable por kilómetro, el importe de los servicios disponibles con relación al horario habitual de la actividad, los posibles recargos, los medios de pago admitidos y una mención de la leyenda «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor».

Si el servicio lo paga el usuario...

Si el usuario se hace cargo del coste de la grúa, la empresa debe entregarle un **presupuesto previo**, donde se incluya la frase "Presupuesto previo aceptado por el consumidor". Si lo desea y antes de ini-

ciarse el transporte, el cliente tiene derecho, a que se haga una descripción del estado del vehículo, así como de los accesorios más destacados.

El presupuesto previo **es gratuito, excepto en el caso que no se acepte**. Cuando esto suceda, la grúa podrá cobrar los gastos de elaboración de éste, que supondrán el importe correspondiente al número de kilómetros recorridos desde donde se encuentra la grúa hasta dónde está nuestro vehículo, y que nunca serán más que los kilómetros existentes entre el punto base más próximo de la grúa y el vehículo.

Si el servicio lo paga el seguro...

Cuando el consumidor solicita una grúa que va a pagar su seguro, le tienen que entregar una **orden de servicio** en la que tienen que constar datos como la identificación del titular (nombre o razón social, domicilio e identificación fiscal, número de registro industrial, marca de la grúa, número de autorización de transportes y período de validez), el nombre de la compañía aseguradora y su domicilio, el número de la póliza de seguro con cargo a la cual se presta el servicio, los datos del consumidor, del servicio, etcétera. En este documento, el usuario firmará la frase "Orden de servicio aceptada por el consumidor".

Además...

- **Las autopistas no tienen servicio de grúa en exclusiva**. Es decir, cualquier grúa puede acceder a ellas y prestar servicio, aunque no sea concesionaria.
- El consumidor tiene derecho a exigir a la grúa que **lleve el vehículo averiado al taller que prefiera**.



talleres de vehículos

Los talleres de reparación de vehículos automóviles deben exhibir carteles con aspectos como los precios por hora de trabajo, horario, etc.

Derechos del consumidor

- Derecho a un resguardo de depósito.
- Derecho a un presupuesto por escrito, que tendrá una validez mínima de 12 días. Si renuncia a la confección de un presupuesto, debe ponerlo por escrito y firmarlo. Si decide no realizar la reparación, pueden cobrarle por la confección del presupuesto y deben devolverle el vehículo en idénticas condiciones a las que fue depositado. El presupuesto hace de resguardo de depósito si está debidamente firmado por el taller y el usuario.
- Si aparecen averías que no fueron detectadas durante la confección del presupuesto, el taller debe señalarlo al consumidor en un máximo de 48 ho-

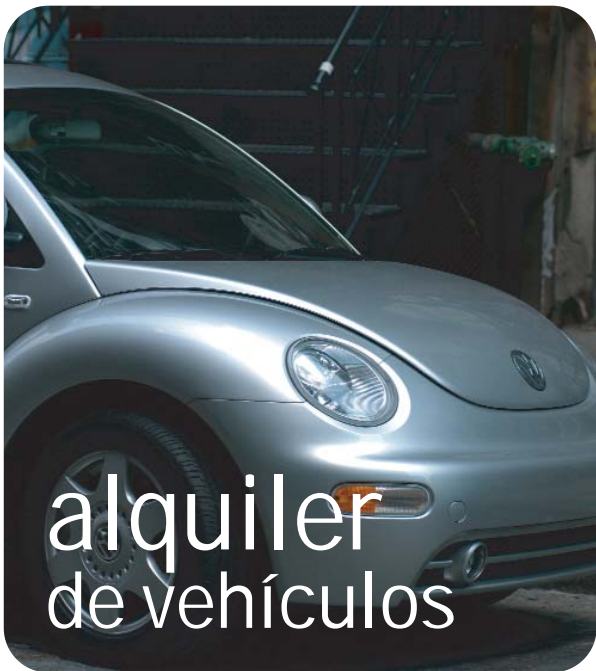
ras especificándole su importe: sólo se podrán reparar con consentimiento expreso del usuario.

- Las piezas de repuesto deben ser nuevas y tener el mismo precio que el de venta al público. El taller puede sustituir las piezas por otras de segunda mano si lo autoriza el consumidor. Las piezas sustituidas deben ser entregadas al cliente.
- El taller puede cobrar gastos de estancia si, reparado el vehículo o efectuado el presupuesto, el consumidor no lo retira en tres días hábiles.

Factura

- Debe estar sellada y firmada por el taller.
- Cada operación efectuada y su coste deben estar debidamente desglosados. Debe indicar el tiempo que se ha dedicado para cada operación, cuyo coste no debe ser superior al que conste en el cartel anunciador.
- Tiene que indicar si se han utilizado piezas de repuesto y su precio.
- Al dorso de la factura debe constar **la garantía de la reparación efectuada**, que tendrá una duración de tres meses o 2.000 km recorridos, salvo para los vehículos industriales, que será de 15 días o 2.000 km recorridos. La garantía se entiende total, incluyendo materiales y mano de obra. La garantía de las piezas de repuesto nuevas es de dos años.

Puede comprobar si un taller de reparación de vehículos de la Comunidad de Madrid está oficialmente registrado en la Dirección General de Industria, Energía y Minas: C/ Cardenal Marcelo Spínola, 14. Edif. F-4. 28016 Madrid. Tel: 91 580 21 94, 91 580 21 00 y 91 420 64 62.



Antes de alquilar un vehículo es conveniente comparar precios de distintos establecimientos, ya que la diferencia a menudo es grande entre empresas, dependiendo del período del año, las ofertas, etc.

Tenga en cuenta que **algunas empresas exigen una antigüedad determinada en el permiso de conducción** o una edad mínima.

Contrato

El contrato debe formalizarse por escrito y en él deben figurar los datos de la empresa y los del consumidor contratante, el plazo por el que se alquila el vehículo, la matrícula del vehículo arrendado y el precio, con inclusión de cualquier carga o gravamen.

Precios

Los precios son libres, pero deben estar expuestos a la vista del público mediante la exhibición de carte-

les perfectamente visibles y legibles. Esa información detallará, a través de un soporte escrito, el precio de cada servicio ofertado, con inclusión de toda carga o gravamen, los descuentos que le sean aplicables en su caso y suplementos o incrementos eventuales por operaciones complementarias o especiales.

Tenga en cuenta que **los precios pueden comprender otros conceptos como:**

- El alquiler por día o kilómetros recorridos.
- Los seguros que se contraten además del seguro obligatorio.
- La entrega de accesorios no obligatorios que sean solicitados.
- La entrega en lugar distinto de donde se ha recogido el vehículo.
- El precio por coste de combustible, en caso de que el coche se haya entregado con el depósito lleno y se devuelva en otras condiciones. Es conveniente, no obstante, devolverlo en las mismas condiciones en que se le ha entregado y conservar los tiques de repostaje.

Recomendaciones

Asegúrese de que el vehículo está en perfectas condiciones, libre de desperfectos tanto en el exterior como en el interior.

Lea detenidamente el contrato y llévelo siempre en el vehículo, de esta manera evitará sorpresas en el momento de la facturación.

Asegúrese de que dispone de todos los elementos obligatorios según la normativa de seguridad vial, como chalecos reflectantes, luces de recambio, rueda de repuesto, triángulos, etc.



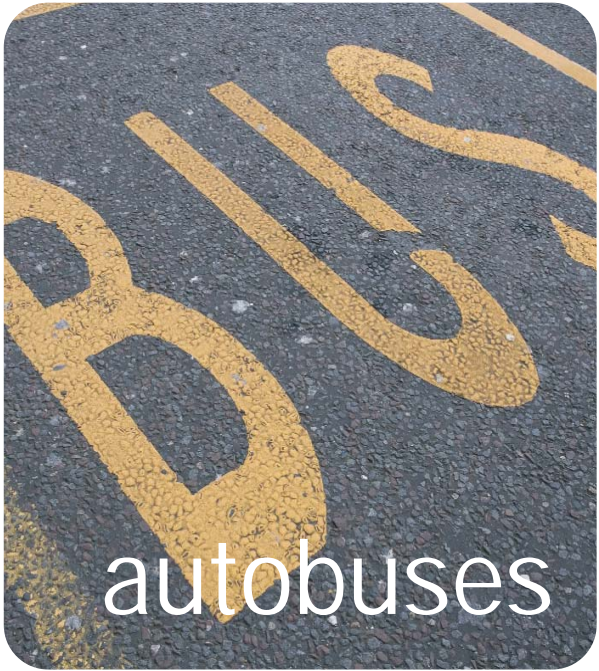
trenes



- El tren destaca por la **variedad de sus tarifas** según determinadas circunstancias como: fecha de salida y llegada, descuentos por grupo, edad de los viajeros, etc., además de ofertas puntuales. Para conseguir estas reducciones en el precio a veces es necesario realizar un trámite administrativo: por ejemplo, los menores de 26 años pueden solicitar en su Comunidad Autónoma el carné joven.
- **En el billete debe constar** la identificación de la compañía, el trayecto, la identificación del tren, la fecha de emisión del billete, la fecha de viaje (excepto si es abierta), el número de asiento, la clase y el precio. El billete puede ser utilizado por cualquiera, ya que no es nominativo, excepto en la línea de tren de alta velocidad (AVE).
- Se debe **conservar el billete hasta el final del viaje**, ya que hace las veces de contrato entre el viajero y Renfe. El billete incluye la póliza de seguro de viaje por accidente y de pérdida de equipaje.

- Cada viajero puede llevar consigo hasta 20 kilos de **equipaje**. Sólo en las líneas de alta velocidad existe la posibilidad de facturarlos; en este caso, si hubiera pérdida o daño en las maletas, la empresa estaría obligada a pagar una indemnización. Cuando el equipaje no se pueda o no se quiera facturar, la empresa no se hará cargo del daño o pérdida que pudiera sufrir.
- **Los billetes se pueden anular** hasta 15 minutos antes de la salida del tren en la estación de origen o en cualquiera que esté conectada electrónicamente con ella. Desde cualquier otra estación, el plazo de anulación es de una hora antes del viaje. En estos casos la anulación conlleva un pago de entre el 15% y el 25% del precio del billete. Si se trata de un cambio, se puede hacer, en una sola ocasión y gratuitamente si es para el mismo día. Si el cambio se hace para otro día se tiene que pagar unos gastos complementarios fijos.
- **Si se paga un viaje que incluya combinación de varios trenes pero, por retraso del primero se pierde algún enlace**, la empresa está obligada al pago de los gastos de hospedaje y manutención que esta situación genere al usuario. En caso de que se llegue con retraso al destino elegido, el usuario tiene derecho a una indemnización que oscilará entre el 25% y el 100% del precio del billete (depende del exceso en el horario previsto). Si se trata del AVE, se devolverá el precio del billete cuando la demora sea superior a 5 minutos.

Cualquier retraso o irregularidad en el servicio se puede reclamar utilizando las hojas de reclamaciones. Si no se soluciona, acuda al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, al que está adherido Renfe. El instituto ofrece a los madrileños un mecanismo económico y ágil de solución de conflictos. Infórmese en las oficinas de consumo listadas en las páginas 38 y 39.



- **La venta de billetes debe comenzar como mínimo 30 minutos antes de la salida.** En la taquilla deben figurar los itinerarios, horarios, calendarios y precios. Además, en el billete debe aparecer el nombre de la empresa, la fecha, el trayecto, el precio con IVA, el número de coche y el asiento que le corresponde al titular del billete.
- El autocar debe tener determinadas **condiciones higiénicas y de seguridad**, iluminación, calefacción, botiquín, y puertas y ventanas de socorro.
- **En caso de interrupción del viaje**, la empresa de transporte está obligada a tomar las medidas necesarias para trasladar a los viajeros hasta su destino, sin perjuicio del derecho del usuario a reclamar una indemnización por los correspondientes daños y perjuicios. Si se trata de un viaje combinado, el consumidor tiene derecho a hacer esta reclamación también contra el organizador y/o la agencia que le vendió el viaje.

- El billete incluye un **seguro** para indemnizar posibles daños por accidentes y robo de equipaje. Solicite información a la compañía sobre las cantidades fijadas por kilo de equipaje en caso de pérdida o deterioro. Compruebe en cada parada que ningún otro usuario se lleva su equipaje por error.
- **Conserve el billete** hasta llegar a su destino. Si lleva objetos de valor, es mejor que los declare. Pagará por transporte de mercancías valiosas, pero en caso de desperfectos, recibirá una indemnización mayor. Cada viajero podrá transportar gratuitamente hasta 30 kilos.
- El usuario tiene derecho a solicitar y obtener, en los vehículos, terminales y taquillas establecidas, **hojas de reclamaciones**, en las que se podrá exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio, previa exhibición del billete válido y DNI, pasaporte o tarjeta de residencia en vigor.
- Si su reclamación no es atendida o la compañía no le da la razón, podrá dirigirse a la **Junta Arbitral de Transporte** de la Comunidad de Madrid (ver datos de contacto en la página 37), siempre que el viaje esté relacionado con esta Comunidad (que el trayecto parta o llegue a su territorio, por ejemplo).





seguro obligatorio de viajeros

- Los billetes de transporte público (autobuses, trenes, aviones...) cuyos desplazamientos comiencen en algún punto del territorio español incluyen el denominado **seguro obligatorio de viajeros**, tal y como marca la legislación.
- Se obliga a las empresas a incluir este tipo de seguro en todos los medios de transporte público colectivo con capacidad para nueve o más personas u otros de capacidad inferior en los que la tracción se hace por cable (telesillas, teleféricos, funiculares...).
- El objetivo del seguro obligatorio de viajeros es **cubrir lesiones que puedan ocurrir antes, durante y después de los viajes** con indemnizaciones tanto por lesiones corporales como por muerte del viajero. Además, este seguro se hace cargo de la asistencia sanitaria del accidentado. El usuario tiene derecho a obtener información detallada de la cobertura solicitándolo al transportista.

- Para poder beneficiarse del seguro, es imprescindible contar con el billete; por ello, se recomienda a los usuarios que no se deshagan de él y lo conserven hasta la finalización del viaje.
- El seguro cubre **accidentes que puedan ocurrir al subir a un autobús, al salir de un barco, al chocar un tren o al frenar un avión**. Eso sí, quedan excluidos, los accidentes provocados por el viajero que esté bajo los efectos del alcohol u otras drogas, entre otros supuestos.

Cómo obtener una indemnización

- Si se produce un accidente, el usuario o sus beneficiarios deben demostrar que se ha producido tal accidente, que el daño causado es consecuencia de éste y **que la persona viajaba en el medio de transporte en el momento del accidente**. Todo ello debe ser demostrado ante la empresa de transporte y la aseguradora.
- Para ello, hay que **aportar pruebas** como los billetes de transporte, los certificados médicos del daño, los datos, las declaraciones de testigos del incidente... Además, ante un accidente se recomienda llamar a la Policía para que levante un atestado que luego servirá de prueba ante el seguro.



En el transporte público, los usuarios pagan un seguro de accidentes automáticamente al adquirir el billete.



alojamiento

Hoteles, hoteles-apartamentos, hostales y casas de huéspedes

Al llegar al establecimiento, conviene verificar que **su categoría** es igual que la contratada. En caso contrario, si se ha contratado a través de una agencia de viajes, se puede solicitar el cambio a otro alojamiento de iguales características a las publicitadas o la devolución de parte del dinero pagado.

Los precios autorizados deben figurar en la recepción en un lugar visible para el público, así como en la habitación junto al plano de salidas de emergencia.

Los precios expuestos en las habitaciones deben ser actualizados y abarcar todos los servicios ofrecidos por el establecimiento y, en particular, lavandería, consumiciones en minibar, garaje, videos, peluquería, gimnasio, llamadas telefónicas (por la utilización del servicio telefónico pueden cobrar importantes suplementos) y servicio de habitaciones.

Hay hoteles que admiten un número de reservas por encima de las habitaciones disponibles, práctica que, sin embargo, está prohibida y que puede denunciar el consumidor ante las oficinas de consumo. Para evitar problemas, se puede enviar una señal por adelantado a condición de recibir por escrito una confirmación de la reserva.

Es obligatorio enseñar **el DNI o pasaporte** para realizar el registro, pero no dejarlo como depósito.

Si en el hotel se contrata **pensión completa** sepa que, por lo general, el menú no incluye ni la bebida (agua, vino, etc.) ni los cafés.

El precio de cada unidad de alojamiento se contará por días o jornadas, que finalizarán a las doce del mediodía.

Dentro de este precio se considerarán incluidos los suministros de agua, energía eléctrica, calefacción o refrigeración, así como los servicios de uso de ropa de cama y baño, limpieza del alojamiento, aparcamientos exteriores y uso de piscinas.

El precio de los servicios utilizados se pagará en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, en efectivo o por cualquier otro medio de pago admitido por el empresario.

Es obligatorio que el establecimiento entregue una **factura** en la que, al menos, se refleje de manera clara:

- El desglose de los servicios prestados, por días y conceptos, en términos claros.

Los hoteles no responden del dinero y otros objetos de valor que no sean depositados en sus servicios de custodia.



- El nombre, categoría y NIF o CIF del titular del establecimiento.
- El nombre completo del cliente y su DNI u otro documento oficial de identificación.
- El número de habitación.
- El número de personas alojadas.
- Las fechas de entrada y salida.
- La fecha de la factura.

Alquiler de apartamentos

Si elige alojarse en un apartamento sepa que se debe firmar un contrato inicial donde figure, entre otras cuestiones, el tipo de apartamento turístico. Es imprescindible conservar una copia para poder reclamar en caso de tener problemas.

La empresa puede pedir al cliente un depósito o fianza al formalizar el alquiler, dinero que se devolverá al finalizar el contrato. Los apartamentos turísticos deben cumplir unas normas mínimas en función de su categoría. En la publicidad deberán aparecer, de forma clara, los servicios incluidos.

En el precio final siempre estarán comprendidos los suministros de agua, luz, gas, mobiliario, recogida

de basuras y los servicios comunes (piscina, parques infantiles, aparcamiento...).

Alojamientos rurales

El alquiler de una casa rural ha de hacerse siempre a través de un contrato por escrito.

Hay que recordar que se debe guardar la publicidad ya que, además de ser vinculante, servirá para poder demostrar lo que se reclama.

Tendrá que haber un encargado o responsable cuya misión será facilitar el alojamiento y resolver las incidencias de los clientes, debiendo estar localizable y a disposición de ellos de forma permanente.

'Camping'

Existen diversas categorías de 'camping': lujo, primera, segunda y tercera categoría. Todos ellos están obligados a tener unos servicios mínimos: aseos independientes para hombres y mujeres, agua potable, energía eléctrica, botiquín, restaurante y cafetería, medidas para la extinción de incendios, etc. Los precios de las tarifas por persona, automóvil, tiendas de campaña, remolque o caravana, etc. deben estar a la vista del público.

RECLAMACIONES

En caso de tener algún problema en un alojamiento, se puede exigir una hoja de reclamaciones. Tras cumplimentarla, indicando el contenido del problema y de su petición, hay que remitirla a: Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid. Tel: 91 580 23 14 / 23 12 / 24 19.



Atendiendo a sus características, los establecimientos de restauración **se pueden clasificar en:**

- Los que pueden servir comidas a la carta, menús o platos combinados, posibilidad reservada exclusivamente a restaurantes y cafeterías.
- Los denominados bares o cafés, que sólo pueden servir para su consumo en el propio local otro tipo de alimentos como aperitivos, bocadillos y repostería.

La categoría de un restaurante o de una cafetería se establece mediante el cumplimiento de unos determinados requisitos y se expresa gráficamente mediante tenedores o tazas:

- Restaurantes de cinco tenedores (lujo) a un tenedor.
- Cafeterías de tres a una tazas.

Esta circunstancia se informa mediante los distintivos correspondientes en el exterior del establecimiento, en la propaganda impresa, en las cartas y en las facturas.

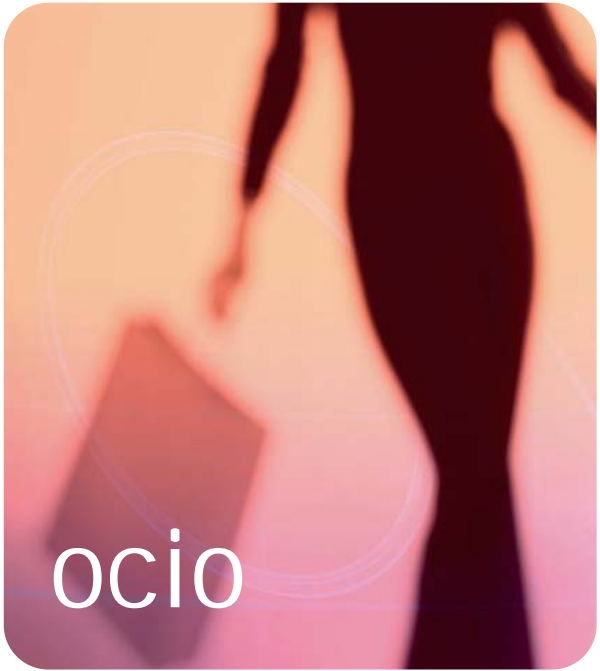
Todos los establecimientos tienen que disponer de **lista de precios situada en lugar visible dentro y fuera del establecimiento**. Los precios son globales por lo que se entiende incluido el importe del servicio, el porcentaje destinado al personal (propina) y los impuestos que en su caso sean aplicables.

Debe consignarse claramente y por separado el precio de cada servicio, incluso el de los que tienen un valor que esté sometido a fluctuaciones. **Nunca pueden cobrar al cliente en concepto de cubierto**, carta, reserva de plaza o cualquier otro similar. Algunos restaurantes cobran por separado el pan o un aperitivo que sirven al consumidor en cuanto se sienta en la mesa. Si no desea uno u otro, hágase saber al camarero para que lo retiren y no se lo incluyan en la cuenta.

Es obligatorio dar al usuario **factura** o tique detallado por el importe del servicio.

En caso de que tenga algún problema con el establecimiento, puede exigir una hoja de reclamaciones. Tras cumplimentarla, indicando el contenido del problema y de su petición, debe remitirla a la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid (ver página 29).





Compras

Al salir de viaje, es frecuente tener la tentación de comprar. No olvide que:

- Todos los establecimientos –incluso los mercadillos- deben exhibir sus precios, IVA incluido, tanto en los escaparates como en el interior.
- Deben disponer de hojas de reclamaciones (también los mercadillos) e indicar los medios de pago que admiten.
- Si paga con tarjeta, es conveniente conservar los recibos de sus compras.
- Si pierde o le roban la tarjeta, debe comunicarlo rápidamente a la entidad emisora para que sea anulada.
- Es necesario exigir siempre factura o tique de

compra y guardarlo si el producto tiene garantía.

- Si compra algún producto con instrucciones, debe asegurarse de que están en español. Si se trata de un juguete o aparato eléctrico, compruebe que lleva el marcado CE.
- Salvo que anuncie otra cosa, el establecimiento no está obligado a cambiarle el producto ni a devolverle el dinero, a no ser que sea defectuoso o no cumpla las características con las que se anuncia.
- Si le ofrecen alguna compra en hoteles o por la calle, conviene asegurarse de que el producto que va a adquirir se ajusta a lo que le están ofreciendo. Lea bien el documento que va a firmar; y sepa que dispone de 7 días para poder devolver el producto.
- Si tiene algún problema con un establecimiento, rellene las hojas de reclamación y entregue, a su vuelta, una de las copias en la oficina de consumo de su ayuntamiento o en la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid (ver páginas 38 y 39).

Museos

Si en su viaje desea visitar museos o monumentos de interés turístico, le conviene:

- Informarse, antes de salir, de los horarios, los días de apertura y los precios: puede haber descuentos por grupos, edades, fechas...
- Contratar la entrada con anterioridad: puede salirle más barato y se asegura la visita.

Recuerde que los productos nuevos puestos a la venta tienen dos años de garantía.

RECLAMACIÓN



DENUNCIA



reclamaciones

Si le surge algún problema de consumo y quiere presentar una reclamación, siga los siguientes pasos:

Pida la hoja o el libro de reclamaciones. El establecimiento está obligado a tener este tipo de documento y facilitárselo gratuitamente. Siga las instrucciones que aparecen en él y entregue a la Administración la copia correspondiente para que pueda tramitarse su reclamación. Si la empresa le niega la hoja de reclamaciones, solicite la intervención de la Policía para que levante acta de la infracción.

Si no ha sido posible obtener la hoja de reclamaciones, presente su reclamación por cualquier otro medio en la oficina municipal de información al consumidor (OMIC) de su ayuntamiento o en la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid (los teléfonos figuran a continuación).

En el escrito de reclamación debe **identificar claramente a la persona o empresa** contra la que quiere

reclamar y hacer un relato claro de los hechos que motivan la queja, adjuntando toda la documentación de que disponga y que pueda servir para apoyar su pretensión.

Guarde todas las facturas, tiques, contratos, publicidad y demás documentación que le entreguen cuando compre un producto o contrate un servicio. Y asegúrese de que constan por escrito todas las ofertas, promesas y regalos que le ofrecen.

Arbitraje de consumo

La reclamación permite que las Administraciones de consumo puedan mediar entre el consumidor y el empresario para que ambos intenten llegar a un acuerdo, que no siempre se da. Otra vía de solución, que está en auge, es el arbitraje. En la Comunidad de Madrid hay más de 15.000 empresas adheridas voluntariamente a este sistema que funciona como un procedimiento extrajudicial y gratuito que termina en un laudo de obligado cumplimiento.



Los establecimientos adheridos al arbitraje exhiben este logotipo naranja, que representa un aval de calidad en su servicio. Es decir, consumir en esos establecimientos ofrece la seguridad de que van a responder ante cualquier problema. Para que se ponga en marcha el procedimiento, el consumidor debe solicitarlo por escrito en los organismos competentes en consumo.

Si algún producto le ha dañado, consérvelo y notifíquelo a las Administraciones de consumo a fin de que puedan adoptar las medidas necesarias para evitar daños a otras personas. Las autoridades comprobarán si el producto cumple las normas de seguridad y, de no ser así, emitirán una alerta y ordenarán su retirada. Puede consultar los productos alertados en www.madrid.org (Portal del Consumidor).

La Comunidad de Madrid cuenta con un servicio telefónico dirigido al consumidor: el 012. Además, el ciudadano dispone de más información en el Portal del Consumidor de www.madrid.org, en la oficina de consumo de su ayuntamiento (ver lista en la pg. 39) y en las asociaciones de consumidores (ver pg. 38). **La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid tramita todas las reclamaciones que le presentan los consumidores. Parte es resuelta directamente por este órgano y otra canalizada a organismos con competencias propias en ciertas materias, como los listados aquí, a los que el consumidor puede acudir directamente.**

ALIMENTACIÓN E HIGIENE ALIMENTARIA

Dirección General de Ordenación e Inspección de la Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid. Pº Recoletos, 14. 28001 Madrid. Teléfono: 91 426 93 02.

AVIACIÓN CIVIL

Agencia estatal de seguridad aérea. Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios. Ministerio de Fomento. Pº Castellana, 67. Despacho A-259. 28071 Madrid. Teléfonos: 91 597 83 21 / 72 31

AEROPUERTOS

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA). Ministerio de Fomento. C/ Peonías, 2. 28042 Madrid. Correo: servicios-aeroportuarios@aena.es. Teléfono: 902 404 704

BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Calle Alcalá, 48. 28014 Madrid. Tlf.: 913386530.

EMPRESAS DE SUMINISTROS (GAS, AGUA...)

Direc. General de Industria, Energía y Minas. Consejería de Economía y Hacienda. Comunidad de Madrid. C/ Cardenal Marcelo Spínola, 14. Edif. F-4. 28016 Madrid. Tlf: 91 580 21 94 y 91 580 21 00.

SEGUROS

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Ministerio de Economía y Hacienda. Paseo de la Cas-

tellana, 44. 28046 Madrid. Tlf: 91 339 70 00. Fax: 91 339 71 13. Servicio de Reclamaciones: 902 19 79 36

ASISTENCIA SANITARIA

Defensor del Paciente. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid. C/ Alcalá 21, 8ª planta. 28014 Madrid. Tlf: 91 360 57 34.

Correo: defensor.paciente@salud.madrid.org

TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. C/ Capitán Haya, nº 41. 28071 Madrid. Tel.: 901 33 66 99. www.usuariostelego.es

TRANSPORTE TERRESTRE

Como instrumento de protección y defensa del consumidor existe la Junta Arbitral de Transporte de la Comunidad de Madrid. Su finalidad es resolver, de forma gratuita, reclamaciones y conflictos económicos inferiores a 6.000 euros, en relación con los transportes terrestres (carretera, ferrocarril o cable) de recorridos interurbanos y urbanos, de mercancías o de viajeros.

Juntas Arbitrales de Transporte de la Comunidad de Madrid. Dirección General de Transportes. Consejería de Transportes e Infraestructuras. C/ Orense, 60. 28020 Madrid. Teléfonos: 91 580 29 58/83 y 91 580 28 00. Correo: juntas.arbitrales@madrid.org

METRO DE MADRID

C/ Cavanilles, 58. 28007 Madrid (Reclamaciones: 902 44 44 03). Consorcio Regional de Transportes. Pl. Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid. Teléfonos: 91 580 35 90/45 40.

TURISMO (ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJES...)

Dirección General de Turismo (ver página 29).





Las siguientes entidades pueden ayudarle a canalizar un problema de consumo:

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
COMUNIDAD DE MADRID**

C/ Ventura Rodríguez, 7-4ª planta. 28008 Madrid.
Presentación de reclamaciones: lunes a viernes, 9-14 h.
Fax: 91 580 33 39 Correo: consultas.consumo@madrid.org
Información y atención al Consumidor: 012 y 91 420 58 80
Web: Consumadrid, el Portal del Consumidor de www.madrid.org (en la ventana de Accesos Directos de la página principal seleccione Consumo).

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

AACCU 91 531 01 46
ADICAE 91 540 05 13 - 26
AUSBANC CONSUMO
91 541 61 61
AUSCOMA 91 601 89 70
CECU-MADRID 91 364 02 76
CONMADRID 91 445 81 93
CONSUDATO-MADRID
91 548 87 40

CONSUMIDORES EN ACCIÓN
91 698 48 58
EUROCONSUMO 91 536 21 72
FRAVM 91 725 29 09
FUCI-CICM 91 564 63 03
OCU 91 300 91 54
UCE 91 713 07 70
UNAE 91 575 72 19
UNCUMA 91 405 36 98

Todos los datos de contacto, permanentemente actualizados en Consumadrid, el Portal del Consumidor de www.madrid.org

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

ALAMEDA DEL VALLE 918691479
AJALVIR 918843328
ALCALÁ DE HENARES 918771730
ALCOBENDAS 916637001
ALCORCÓN 916648269
ALGETE 916280871
ARANJUEZ 918922442
ARGANDA DEL REY 918711344
BOADILLA DEL MONTE 916024200
BRUNETE 918159066
CIEMPOZUELOS 918930004
COLLADO VILLALBA 918499800
COLMENAR VIEJO 918459919
COSLADA 916278362
DAGANZO DE ARRIBA 918875906
EL ESCORIAL 918901080
FUENLABRADA 916497023
GALAPAGAR 918582298
GETAFE 912027963
GUADARRAMA 918540051
HOYO DE MANZANARES 918567451
HUMANES DE MADRID 914982885
LAS ROZAS 916402900
LEGANÉS 912489734
MADRID 010
MAJADAHONDA 916349107
MEJORADA DEL CAMPO 916791338
MORALZARZAL 918427910
MÓSTOLES 916647642

NAVALCARNERO 918101391
PARLA 912024745
PINTO 912483800
POZUELO DE ALARCÓN 914522726
RIVAS-VACIAMADRID 916602717
S. AGUSTÍN DE GUADALIX 918418002
SAN FERNANDO DE H. 916737462
S. LORENZO DEL ESC. 918903644
SAN MARTÍN DE LA V. 918946111
S.S. DE LOS REYES 916597100
SEVILLA LA NUEVA 918130001
TORREJÓN DE ARDOZ 916566969
TORRELODONES 918549286
TORREMOCHA DEL J. 918430019
TRES CANTOS 912938057
VALDEMORO 918099678
VILLANUEVA DE LA C. 918117315
VILLANUEVA DEL P. 918100929
VILLAVICIOSA DE O. 916219163

MANCOMUNIDAD SUROESTE
DE MADRID
918141621
MANCOMUNIDAD MISECAM
918745087
MANCOMUNIDAD LOS PINARES
918611522
MANCOMUNIDAD HENARES JARAMA
916278258

OFICINAS REGIONALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

ALPEDRETE
918572190 y 915429912
BUITRAGO DE LOZOYA
918680056 y 915429912
BUSTARVEJO
918482004 y 915429912
CAMPO REAL
918733230 y 915646560
CHINCHÓN
918940084 y 917130770
COLMENAR DE OREJA
918943030 y 917130770
EL BOALO (CERCEDA Y
MATALPINO)
918559025 y 915310146
EL MOLAR
918410009 y 914673188
FRESNEDILLAS DE LA OLIVA
918989009 y 913640276
FUENTE EL SAZ DE JARAMA
916200003/1581 y
914673188
GUADALIX DE LA SIERRA
918470006 y 915310146
LOZOYUELA-NAVAS-
SIETEIGLESIAS
918694561 y 915429912

MANZANARES EL REAL
918530009/30 y 915429912
MECO
918860003
MIRAFLORES DE LA SIERRA
918443017 y 915310146
MORATA DE TAJUÑA
918730380 y 917130770
NAVALAGAMELLA
918988008 y 913640276
NUEVO BAZTÁN
918735011/61 y
915646560
PARACUELLOS DE JARAMA
916580001/12 y
914673188
PEZUELA DE LAS TORRES
918869080 y 914673188
PEDREZUELA
918433053 y 915310146
ROBLEDO DE CHAVELA
918995961 y 913640276
ST. MARÍA DE LA ALAMEDA
918999012/81 y
913640276
SANTORCAZ
918840001 y 914673188

SANTOS DE LA HUMOSA
918848001/8295 y
915646560
SOTO DEL REAL
918476004 y 915310146
TALAMANCA DEL JARAMA
918417007 y 914673188
TITULCIA
918010470 y 917130770
TORRELAGUNA
918430010 y 914673188
TORRES DE LA ALAMEDA
918868250 y 915646560
VALDEMAQUEDA
918984729/30 y 913640276
VALDEMORILLO
918977313 y 913640276
VALVERDE DE ALCALÁ
918859351 y 914673188
VILLACONEJOS
918938214 y 917130770
VILLAMANTA
918136001 y 915429912
VILLAR DEL OLMO
918732161 y 915646560
ZARZALEJO
918992287 y 913640276

Información sobre consumo



consumadrid

Portal del Consumidor
www.madrid.org

Cuidamos el medio ambiente.

Por eso, esta guía está impresa
en papel reciclado.



Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid