

Derechos de los peregrinos como personas consumidoras



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE
INNOVACIÓN E INDUSTRIA

 INSTITUTO
GALEGO DE
CONSUMO

Presentación





El Camino de Santiago es una ruta milenaria que a día de hoy se encuentra en auge. Son miles de personas las que todos los años, sea por motivos religiosos o de otra índole, se acercan a Santiago. Aunque la manera tradicional de hacer el Camino es a pie, a caballo o en bicicleta, hay que destacar la creciente importancia del llamado “turismo jacobeo” en el que se emplean distintos medios de transporte para acercarse a Santiago de Compostela. Todas estas personas, sea cual sea su motivación o el medio de transporte que utilicen en su viaje, establecen a lo largo de su recorrido múltiples relaciones de consumo.

El **Instituto Galego de Consumo**, en su función de orientar e informar a los consumidores, edita la presente guía, de fácil consulta, que nace con el objetivo de proporcionar a las personas que recorren el Camino de Santiago **información útil sobre sus derechos como personas consumidoras** y la manera eficaz de ejercerlos.

En la guía se recoge toda una serie de recomendaciones prácticas, haciendo hincapié en aquellas cuestiones básicas en las que las personas que hacen el Camino de Santiago se deben fijar cuando vayan a **viajar en los medios de transporte público**, cuando **compren un producto** o cuando **utilicen los principales servicios** que pueden encontrar en su camino a Santiago. Del mismo modo, y teniendo en cuenta la necesidad de informar a los consumidores sobre las distintas vías para hacer valer sus derechos, se recoge en la guía un resumen de las diferentes **vías de resolución de conflictos en materia de consumo**, observando las peculiaridades de las reclamaciones transfronterizas.

Sus contenidos se completan, principalmente, con unos consejos para preparar el Camino de Santiago y con unas breves recomendaciones sanitarias que pueden ser de ayuda para todos aquellos que se encuentren en alguno de los múltiples itinerarios que conforman la Ruta Jacobea.

Índice



1	Las rutas que conforman el Camino de Santiago	6
2	Información general sobre el Camino	8
	Consejos para prepararlo	
	Breves recomendaciones sanitarias	
	Información general sobre precios y pagos	
3	Que necesita saber sobre...	18
	Los medios de transporte	
	Transporte aéreo / Transporte por carretera / Tren / Taxis	
	La hostelería y servicios de turismo	
	Establecimientos de hostelería / Albergues / Acampada libre	
	Los productos	
	Actividades de promoción de ventas / Ventas automáticas	
	Venta ambulante / Productos alimentarios	
	Los servicios	
	Servicios bancarios / Servicios postales / Telefonía móvil / Locutorios de teléfonos	
	Tintorerías y lavanderías / Alquiler de coches / Gasolineras / Aparcamientos	
	Talleres de reparación de vehículos	
4	Las vías de resolución de conflictos en materia de consumo	38
	La reclamación administrativa	
	El arbitraje de consumo	
	Centro Europeo del Consumidor	
5	Directorio	44

1

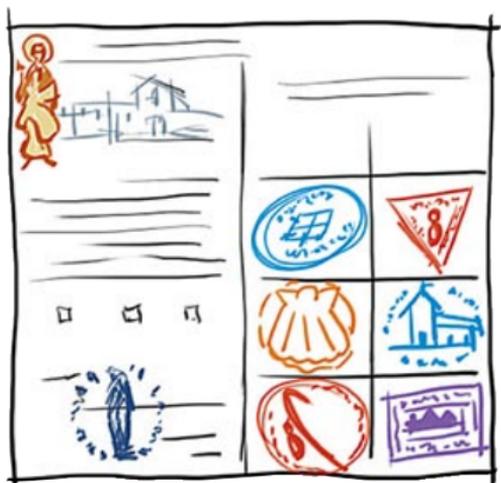
Las **rutas** que conforman el Camino de Santiago



Desde el descubrimiento de la tumba del Apóstol Santiago en Compostela en el siglo IX, el Camino a Santiago se ha convertido en una importante ruta de peregrinación; miles de personas recorren, desde los más diversos puntos de Europa, **distintos itinerarios** que se conocen en su conjunto como el **Camino de Santiago** o **Ruta Jacobea**.



2 Información general sobre el Camino



El Camino de Santiago surge hace unos mil años cuando peregrinos de toda Europa viajan hasta la tumba del Apóstol por motivos espirituales y religiosos. Hoy en día se recorre por razones religiosas, intelectuales y artísticas, deportivas o simplemente para disfrutar de su importante riqueza monumental, paisajística y cultural.

La realización del Camino de Santiago por motivos religiosos permite obtener la **Compostela**, que es la certificación oficial que concede la Catedral de Santiago a aquellas personas que, además de indicar que hacen el Camino de Santiago guiadas por una motivación religiosa, cumplen una serie de requisitos como recorrer, por lo menos, 100 kilómetros a pie o a caballo o 200 en bicicleta y acreditarlo a su llegada.

La manera de acreditar el recorrido para obtener la Compostela es presentando la **Credencial del Peregrino**. Se trata de un documento otorgado por el Arzobispado de Santiago de Compostela que se puede obtener en lugares reconocidos por esta entidad, tales como albergues de peregrinos, asociaciones de Amigos del Camino, oficinas de turismo o parroquias del Camino. La Credencial se sella una o dos veces al día con sello y fecha en albergues, parroquias o establecimientos que tengan sello de los lugares de paso, con el fin de certificar las jornadas de peregrinación realizadas. Este documento es imprescindible para poder acceder a los albergues o alojamientos especiales para peregrinos, siempre que haya sitio. Tenga en cuenta que si por cualquier motivo no puede conseguir la Credencial, esta se podrá reemplazar por un diario de ruta con las firmas y sellos de cada etapa del Camino.

Puede obtener más información sobre estos documentos en los albergues de peregrinos y en las oficinas de turismo que se vaya encontrando a lo largo del Camino de Santiago. También puede consultar la página web www.xacobeo.es.

Consejos para prepararlo

Es necesario equiparse adecuadamente teniendo en cuenta la modalidad y la época del año escogida para realizar el Camino, así como las características individuales. De forma general, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:



La mochila

Ha de ser cómoda y ligera. No se debe cargar demasiado con objetos innecesarios o que se puedan adquirir en el Camino. Es necesario, asimismo, evitar las rozaduras de las correas. Conviene meter las cosas en la mochila de forma ordenada con el fin de facilitar su manipulación. Si se decide hacer el Camino de Santiago en bicicleta, hay que llevar el peso equilibrado para que el pedaleo sea lo más cómodo posible.



El calzado

Hay que emplear un calzado adecuado para la marcha. Se escogerá un calzado bien adaptado al pie, cómodo, que sujete el tobillo y con una suela antideslizante, a ser posible utilizado ya previamente para estar seguros de que reúne estas características.

Para escoger el calzado más adecuado es importante fijarse en la etiqueta, ya que informa del material utilizado en la fabricación de las distintas partes: el empeine, el forro, la plantilla y la suela. La etiqueta tiene que ser visible y estar bien fijada, al menos, en una bota o zapato de cada par y no puede inducir a error. Además, en los puntos de venta de calzado tiene que haber un cartel en lugar destacado que explique el significado de los pictogramas que pueden aparecer en el etiquetado del calzado (partes y materiales utilizados).

No olvide llevar unas chanclas para usar en la ducha y para descansar en los finales de etapa.



La ropa

La indumentaria debe ser adecuada al tiempo. En verano se necesita ropa ligera de algodón y en invierno, anorak de montaña, guantes y ropa de lana. Un gorro para el frío en invierno, y en verano para el sol. Al igual que en el caso anterior, la etiqueta de la ropa tiene que contener, entre otros datos, la información suficiente sobre su naturaleza, composición y finalidad, así como las instrucciones de uso.



El botiquín

Los principales pueblos de la ruta cuentan con farmacia, por lo que se debe poner solamente en el botiquín lo que se considere imprescindible, por ejemplo unas tijeras, esparadrapo, vendas de algodón y elásticas, alcohol, desinfectante, crema antiinflamatoria, aspirinas o paracetamol.



El cayado

Puede ser de gran utilidad para caminar por terrenos resbaladizos.



Las mascotas

Si viaja con mascotas es importante:

- Asegurarse de tener en regla sus vacunas y desparasitaciones, correctamente recogidas en la cartilla sanitaria, con la que debe viajar.
- Planificar y adaptar la ruta y las etapas a la existencia de alojamientos que permitan su acceso.



Camino a caballo

Tenga en cuenta que su compañero tiene unas necesidades especiales, por lo que:

- Asegúrese de que los dos están en buenas condiciones físicas para realizar el recorrido.
- Lleve su cartilla sanitaria, en la que consten todas sus vacunas, y asegúrese de que tiene todas las que se exigen en los distintos territorios por los que pasa el Camino, ya que los requisitos pueden ser diferentes en los distintos países.
- Asegúrese de proporcionarle alimentación y bebidas apropiadas y suficientes, así como el descanso adecuado.
- Planifique y adapte la ruta y las etapas informándose, antes de iniciar el Camino, sobre los hospedajes donde admitan caballos o de los posibles alojamientos para caballos que existan cerca.



Personas con discapacidad

Además de las recomendaciones generales que debe observar todo peregrino, deben:

- Informarse, antes de salir, de las dificultades que puede encontrar un peregrino con discapacidad y de las condiciones de accesibilidad de los distintos servicios que se encuentran en el Camino de Santiago (albergues, establecimientos de hostelería, etc.).
- Llevar repuestos para la silla de ruedas o tacos para las muletas, si es el caso, y no descartar la opción de contar con un coche de apoyo.
- Extremar las precauciones a la hora de cruzar las carreteras si se tiene discapacidad auditiva y caminar siempre acompañado en el caso de las personas con discapacidad visual, debido a los cruces, desvíos e irregularidades del terreno.

Breves recomendaciones sanitarias

- Los peregrinos españoles **deben viajar siempre con la tarjeta sanitaria.**
- En caso de proceder de otro país miembro de la Unión Europea, **es recomendable disponer de la tarjeta sanitaria europea.**
- Si procede de un país que no es miembro de la Unión Europea, debe saber que **hay países que tienen convenios con España**, por lo que será importante obtener esta información antes de iniciar el viaje y así **venir con todos los papeles en regla.**
- **El teléfono de emergencias es el 112.**

Para obtener más información se puede consultar la página web www.112.es.



Debe observar, además, toda una serie de recomendaciones:

- 1** Realizar una **preparación física previa**, teniendo en cuenta que debe planificar las etapas en función de sus posibilidades físicas, dosificando el esfuerzo y haciendo descansos más o menos frecuentes o largos dependiendo de las características físicas de cada uno. No conviene llegar nunca al límite de nuestras fuerzas.
- 2** **Evitar la exposición solar directa** en la cabeza en prevención de insolación, golpe de calor, etc., protegiéndose con gorras o sombreros. Para evitar quemaduras solares o deshidratación por sudoración excesiva, es aconsejable evitar recorridos en las horas de máxima intensidad de luz solar (mediodía), realizar exposiciones progresivas (sobre todo si se procede de climas distintos) y utilizar cremas de protección con filtros solares y cremas hidratantes, así como gafas solares con protección contra la radiación ultravioleta.
- 3** **Llevar casco y chaleco con luminosidad** para los peregrinos que viajen en bicicleta.



4 Consumir agua embotellada o agua potable de un abastecimiento público; no se debe consumir agua de arroyos, ríos, manantiales o fuentes de cuya potabilidad no estemos seguros. Para prevenir deshidrataciones se recomienda una ingestión mínima diaria de 2 litros de agua. Existen en el mercado bebidas isotónicas cuya composición en sales de sodio y potasio pueden ayudar a un adulto sano.

5 Realizar de 4 a 5 ingestiones diarias con alimentos frescos en lugar de realizar una única comida al día de más cantidad. Las frutas, verduras y hortalizas se deben lavar bien con agua potable. En caso de transportar alimentos cocinados o preparados horas antes, asegurarse de su correcta conservación.

6 La ducha o baño diario con un correcto secado, aparte de asegurar una higiene personal adecuada, es muy recomendable para el descanso y para prevenir maceraciones y micosis. No se debe compartir los elementos personales de aseo, tales como maquinillas o pinzas de depilar.

7 Es fundamental el cuidado de los pies con el fin de prevenir las ampollas; para ello emplearemos calcetines de algodón, siempre limpios, secos y bien colocados para evitar rozaduras.





Información general sobre precios y pagos

- 1** En la mayoría de los productos y servicios de consumo **el precio es libre**, así que el vendedor fijar lo que estime oportuno. Debe saber que **los establecimientos están obligados a informar sobre los precios completos** (incluidos los impuestos) de los productos y servicios. Así, el precio de venta tiene que estar indicado en listas, carteles o etiquetas visibles, expresado de forma inequívoca y claramente legible y **es vinculante**.
- 2** El presupuesto previo es el documento escrito que se debe entregar antes de la contratación de un determinado servicio, de utilidad para conocer lo que va a costar la prestación y para decidir si se quiere o no llevar a cabo la actividad presupuestada. Por eso **es recomendable solicitar siempre dicho presupuesto**.
- 3** Tenga en cuenta que, en el momento de efectuar el pago de cualquier producto o servicio contratado, en todo caso **deberán aceptar como medio de pago la moneda en curso**. Además, debe saber que **puede pagar con tarjeta siempre que así se publicite** en el establecimiento, aunque en muchos casos podrá aceptar únicamente determinadas tarjetas y no todas.
- 4** **Las facturas son el documento que recibimos para justificar el precio pagado** por el producto o servicio contratado, **imprescindibles para reclamar** posteriormente. Cuando el importe del bien o servicio no supere los 3.000 euros, la factura podrá ser sustituida por un ticket o recibo.

3

Qué necesita saber
sobre...



Los medios de transporte

Es recomendable siempre **consultar las condiciones generales de cada compañía de transportes** para conocer los aspectos concretos que pueden afectar al viaje, tales como la facturación de equipaje, el viaje con bicicleta o con animales y las condiciones relativas al cumplimiento del servicio de transporte.

Tren

Los **billetes** de tren son **transferibles**, pero en caso de pérdida o extravío no se facilitará duplicado ni justificante alguno.

De manera **gratuita** puede llevar **15 kilogramos de equipaje** y solamente si factura en determinados trenes. Las **bicicletas** se pueden llevar en los trenes de alta velocidad o larga distancia que tengan plazas de litera o de coche cama, pero tiene que ir embalada. En el resto, como norma general, se puede llevar una por pasajero, aunque en algunas líneas y determinados días está prohibido. Es recomendable consultar con la compañía las condiciones para el transporte de la bicicleta.

Si el tren se **retrasa** debe saber que tiene derecho a percibir una **indemnización**, dependiendo del tren y del retraso. Si tiene que enlazar dos trenes y pierde el segundo por retraso del primero, la empresa ferroviaria debe pagar los gastos de hospedaje y manutención que sean precisos.

Si el **servicio se suprime**, como norma general se puede optar entre la devolución del dinero o el cambio del billete.

No olvide que en caso de **pérdida, sustracción o deterioro del equipaje** tiene derecho a una indemnización por parte de la empresa ferroviaria en función de los kilogramos que falten o resulten dañados.

Transporte aéreo

El **billete aéreo es nominativo**, es decir, solamente puede ser utilizado por la persona titular. Las compañías aéreas podrán solicitar en el momento del embarque o facturación su identificación.

Debe tener en cuenta que si pretende **anular el viaje o cambiar la fecha**, la compañía aérea le puede cobrar determinados porcentajes. Además, existen tarifas en las que no es posible la anulación o cambio de fecha, por lo que es importante que valore esta situación antes de proceder a la compra del billete.

Debe saber que:

- *Si el vuelo se retrasa más de dos horas* la compañía aérea tiene que proporcionarle comida y bebida, así como alojamiento en los casos en que la salida prevista del vuelo alternativo sea, como mínimo, al día siguiente de la previamente anunciada. Si el retraso es de más de 5 horas, tiene derecho al reembolso, en los 7 días siguientes, del precio del trayecto no efectuado.
- *Si se cancela el vuelo*, tiene derecho al reembolso o a un transporte alternativo y derecho a atención (comida y bebida). Asimismo, en algunos casos, hay derecho a una compensación cuya cuantía irá en función del número de kilómetros del vuelo.
- *En caso de overbooking*, en primer lugar la compañía preguntará si algún pasajero renuncia voluntariamente a embarcar a cambio de determinados beneficios, además de tener derecho al reembolso o a un transporte alternativo. Solamente si el número de voluntarios no es suficiente, podrá la compañía denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad y deberá compensarles.



En lo relativo **al equipaje**, no puede perder de vista las siguientes cuestiones:

- Infórmese, antes de iniciar el viaje, de las condiciones del equipaje, número y peso de los bultos permitidos por la compañía aérea con la que va a viajar.
- Cada compañía tiene establecidas sus propias condiciones para la facturación de equipajes especiales. Así, si va a facturar su bicicleta, en algunos casos le obligarán a transportarla en una caja especial o simplemente le exigirán desmontar y deshinchar las ruedas y colocarla siguiendo sus indicaciones. Hay compañías que fijan tarifas especiales para estos artículos.
- En caso de pérdida o deterioro del equipaje, para poder reclamar posteriormente es preciso cubrir el PIR (parte de irregularidad de equipaje), y acudir inmediatamente al mostrador de la compañía aérea o a su agente de embarque en el mismo aeropuerto de destino.



Transporte por carretera

La obligación de dar **cambio de moneda** se establece en un máximo de 20€.

Es recomendable **conservar el billete hasta la finalización del viaje**, puesto que el revisor lo puede solicitar a lo largo del trayecto.

En relación con el **transporte de equipajes** y encargos, debe saber que:

- En el precio del billete está incluido el equipaje hasta un máximo de 30 Kg.
- Las cantidades que se cobrarán por exceso de equipaje serán de libre determinación por parte de las empresas.

En caso de **pérdida o deterioro del equipaje** se establece una serie de **indemnizaciones** que van en función de su peso.

Taxis

Los taxis deberán ir provistos de **aparato taxímetro** y un módulo luminoso que permitan conocer en todos los recorridos la aplicación de las tarifas vigentes y su visualización.

El servicio se considerará iniciado en el momento y lugar de recogida, excepto cuando se trate de un servicio contratado por radiotaxi o por teléfono, que se considerará iniciado en el lugar de partida del vehículo.

Las tarifas deberán mostrarse en el interior del vehículo y en lugar visible para los usuarios del servicio.

Los taxistas están obligados a darnos **cambio de moneda** hasta la cantidad de 20 euros y deberán entregarnos, si lo solicitamos, un ticket que acredite el servicio.

En todo caso, para que **el transporte del equipaje sea gratuito**, este no podrá sobrepasar los 50 kilogramos para los vehículos de hasta cuatro plazas y de 60 para los vehículos de capacidad superior.

Hostelería y servicios turísticos

Una de las cuestiones que más preocupa a quienes comienzan la peregrinación es el lugar en el que se van a poder alojar; hay que tener en cuenta que son varias las posibilidades que se pueden encontrar a lo largo del Camino de Santiago.

Establecimientos de hostelería

Recuerde que en ellos se prestan distintos servicios, tales como alojamiento, restauración, bebidas o servicios de ocio. Antes de contratar el alojamiento u otros servicios en un establecimiento de hostelería **debe tener en cuenta las condiciones y servicios que ofertan**, puesto que hay una gran variedad de tipos.

Los precios de los diferentes servicios constarán detallada y separadamente y estarán expuestos en lugar destacado y de fácil localización. En los restaurantes también se exhibirán fuera del establecimiento.

No olvide consultar el horario señalado por la dirección del establecimiento para el **servicio de comedor, ya que no tiene por qué ser el mismo en todos los establecimientos.**

Si tiene una **reserva confirmada de plaza** y se queda sin ella porque el establecimiento las ocupa en número superior a las disponibles, debe saber que tiene derecho al alojamiento en otro establecimiento de categoría igual o superior en la misma zona, si lo hubiese. Si esto no fuese posible, deberán alojarlo en cualquier otro establecimiento e indemnizarlo por los daños ocasionados.

Albergues

La mayor parte de los albergues son para uso exclusivo de los peregrinos que van a pie, en bicicleta o a caballo; en ellos es necesario presentar la Credencial del Peregrino para tener acceso.

Cada albergue tiene sus peculiaridades, características y normativas de funcionamiento propias. No olvide consultarlas. Recuerde, además, que en muchos de los albergues que va a encontrar a lo largo del Camino la estancia no es gratis, sino que tendrá que pagar una pequeña cantidad por pasar la noche.





Por regla general, las plazas **se asignan por orden de llegada**, con preferencia para los que van a pie o con limitaciones físicas, seguidos por los peregrinos que van a caballo, los que se desplazan en bicicleta y, por último, los que disponen de un vehículo de apoyo en la peregrinación.

En principio, **solamente se permite la estancia de una noche**, aunque se hacen excepciones en casos justificados (por ejemplo, enfermedad).

Casi todos los albergues **disponen de lavabos, duchas con agua caliente y espacios para lavar la ropa y tenderla**. Algunos tienen una cocina con enseres a disposición de los peregrinos. Cada día es más frecuente que también dispongan de lavadora y secadora (servicios de pago) y de acceso a internet. **No olvide que los albergues no son hoteles** y si va a pernoctar en ellos es recomendable llevar una toalla y sus útiles de aseo personal.

Para obtener más información sobre la red de albergues de la Xunta de Galicia puede consultar la página web del Jacobeo www.xacobeo.es

Acampada libre

Las distintas **comunidades autónomas por las que pasa el Camino de Santiago tienen su propia regulación** que es necesario consultar en cada caso.

Hay que tener en cuenta que siempre deberemos **respetar una distancia mínima** con núcleos de población, zonas histórico-artísticas, zonas paisajísticas, *campings*, riberas de ríos, lagos o pantanos, ríos secos o susceptibles de ser inundados, zona marítimo-terrestre, carreteras, zonas de captación de agua potable y el propio Camino de Santiago.

Consulte en las oficinas de turismo de las distintas comunidades autónomas para obtener más información.

Los productos

Cuando compre un producto, tenga en cuenta que, con carácter general y salvo que dicho producto esté defectuoso, **no lo puede cambiar ni le devolverán el dinero, salvo que así se indique expresamente.**

Recuerde que los productos tienen **un plazo de garantía legal de dos años** desde su entrega, a excepción de los productos de segunda mano, en los que el plazo de garantía puede ser inferior, pero nunca menor de un año. En ese plazo se puede exigir la reparación del bien o su sustitución. Si esto resultase imposible o desproporcionado, cabrá una rebaja en el precio o poner fin al contrato con la devolución del importe pagado.

Actividades de promoción de ventas

En ellas los **comerciantes** anuncian las **ventas de sus productos con reducción de precio**. Son ventas especiales: las rebajas, las promociones, los saldos, las liquidaciones y las ventas con regalo.

Cuando compre un producto en promoción observe que:

- En los **anuncios** se deberá especificar la **duración de la promoción** (fecha de comienzo y fecha de finalización).
- Cuando se oferten artículos con reducción de precio, se deberá hacer constar el **precio anterior** y el **precio rebajado** o el porcentaje de la rebaja.
- Cuando en un mismo establecimiento haya artículos a precio normal y a un precio rebajado, deberán estar **suficientemente separados** para no inducir a error.





Ventas automáticas

El producto se adquiere accionando cualquier mecanismo, previo pago del precio correspondiente. Es el caso, entre otras, de las máquinas expendedoras de bebidas o de productos alimentarios.

Compruebe que la máquina cumple los siguientes requisitos:

- Debe contener una serie de **indicaciones**: producto o servicio que se expende, precio, tipo de moneda que admite e instrucciones de utilización.
- Debe indicar la **identificación de los titulares** (domicilio y número de teléfono).
- Debe permitir la **recuperación automática del importe pagado**, en caso de no facilitar el producto o servicio solicitado.
- Todos los productos que expida deben **cumplir la normativa** de etiquetado, presentación y publicidad.

Venta ambulante

La realizan los comerciantes **fuera de un establecimiento comercial permanente**, en mercados o en lugares instalados para tal fin.

Los comerciantes deben mostrar de manera visible sus datos personales y el documento en el que conste la autorización municipal, así como una dirección. Además, deben vender productos que se ajusten a las normas de sanidad y calidad.

Los productos alimentarios

No olvide leer la **etiqueta de los productos alimentarios**, ya que le puede proporcionar información muy útil. Debe indicar, entre otras cuestiones, los ingredientes y el peso que tienen en el producto, la fecha de duración mínima o fecha de caducidad de los productos muy perecederos, la identificación del lote de producto y el país de origen cuando no sea de la Unión Europea. Los datos de las características del producto, el origen, la composición, la forma de obtención y la caducidad deben figurar muy claramente.

Cuando en la etiqueta de un producto alimentario, en la presentación o en la publicidad se haga mención del hecho de que posee **propiedades nutritivas**, se facilitará información en relación con el valor energético que aporta y con los nutrientes que contiene (proteínas, hidratos de carbono, grasas, fibra alimenticia, sodio, vitaminas y sales minerales).



Los servicios

A la hora de contratar cualquier servicio, se recomienda **leer detenidamente** todas las cláusulas **del contrato** antes de firmarlo para conocer de antemano a qué nos estamos comprometiendo.

No olvide **guardar copia del contrato** que firme, así como toda la documentación que el empresario le proporcione, incluida la **publicidad**, ya que es vinculante. Guarde también el **ticket o factura**, puesto que es necesaria su presentación para poder reclamar.

Servicios bancarios

Las entidades bancarias ofrecen toda una serie de servicios que pueden ser **muy útiles en el Camino de Santiago**, por ejemplo los giros bancarios, las tarjetas y cajeros automáticos o la banca telefónica. Es recomendable **consultar con su entidad bancaria las condiciones de los diferentes servicios**.

Cuando se realiza alguna operación en un cajero automático, la entidad bancaria puede cobrar alguna **comisión**, pero deberá informar de dicha comisión indicando su importe.

En lo relativo al **uso de cajeros automáticos en un país distinto al de origen del peregrino**, hay que tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

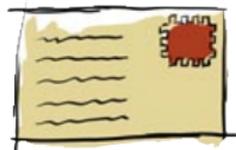
- Utilizar las tarjetas de débito para retirar dinero de los cajeros en lugar de las tarjetas de crédito, ya que estas últimas aplican una comisión más elevada.
- Informarse, antes de partir, en su entidad bancaria de las redes que se pueden utilizar en los lugares por los que pasa el Camino de Santiago y de las comisiones que van a cobrarle por las retiradas de dinero, teniendo en cuenta que en la red a la que pertenece su banco las comisiones serán menores.



- Tener en cuenta que dentro de la Unión Europea los bancos tienen la obligación de cobrar la misma comisión en cualquier país miembro.

En relación con el **uso de las tarjetas**, hay que adoptar una serie de **precauciones**:

- Memorizar el número personal de identificación (PIN) y **no dejarlo anotado en la tarjeta o cerca de ella**.
- **Firmar la tarjeta** en el reverso para poder identificarse como titulares.
- Llevar el **DNI o pasaporte para mostrarlo junto con la tarjeta**.
- **Actuar con celeridad** en el caso de pérdida o sustracción de la tarjeta y avisar lo antes posible al servicio habilitado por la entidad bancaria.



Servicios postales

Existen diversos **tipos de servicios postales** (por ejemplo carta ordinaria, carta certificada, carta urgente o fax) que puede necesitar mientras recorre el Camino de Santiago. **Infórmese de las características de cada uno de esos servicios y de sus tarifas** para poder valorar lo que más se ajusta a sus necesidades en cada momento.

En la página web www.correos.es puede encontrar información sobre los distintos servicios postales, las condiciones de su prestación y las garantías.

Telefonía móvil

Es recomendable **escoger el sistema de telefonía móvil, prepago o contrato**, que mejor se adapte a las necesidades de cada uno.

Las **facturas** deberán estar **detailladas** y la facturación se realizará por segundos.

Hay que recordar que si se produce un retraso superior a un mes en el pago de una factura, **el servicio se puede suspender temporalmente**. Si el retraso es superior a tres meses o se acumula más de una suspensión temporal, la suspensión puede ser definitiva.

Recuerde que puede solicitar la **baja** del servicio telefónico por la misma vía que el alta y, desde ese momento, la compañía tiene un plazo máximo para hacerla efectiva.



Por lo que respecta a la capacidad para realizar y recibir llamadas en el extranjero (*roaming*), hay que observar lo siguiente:

- Antes de partir, es recomendable **estudiar las ofertas que su operador le ofrece y contratarlas por anticipado**. Se recomienda estudiar también las tarifas de los distintos operadores de destino y predeterminar el móvil de antemano para operar con el más barato.
- Durante el viaje, **infórmese de la franja horaria en la que es más barato hablar por teléfono** y utilice, siempre que le sea posible, esa franja horaria.
- Otra opción que debe valorar es la **de comprar una tarjeta SIM del país de destino**, ya que, a pesar de cambiar de número de teléfono temporalmente, pagará la parte que le corresponda de la llamada como si fuese nacional.





Locutorios de teléfonos

Es recomendable consultar las tarifas, que deben estar publicadas en el establecimiento, antes de utilizar el servicio.

La **facturación se deberá hacer por segundos**.



Tintorerías y lavanderías

Cuando utilice un servicio de tintorería o lavandería debe saber:

- En el momento de dejar la prenda para su limpieza deberán entregarle un **resguardo de depósito**.
- En el momento de **retirar las prendas debe presentar el resguardo de depósito** que le devolverán haciendo constar la circunstancia de haber pagado el servicio.

En caso de que se produjesen **daños** en prendas **debidos al servicio prestado**, deberán indemnizarle con la cantidad fijada en el resguardo de depósito. No cabrá indemnización cuando en el propio resguardo se indique la posibilidad de deterioro de las prendas como consecuencia de la prestación del servicio.



Alquiler de coches

Al alquilar un coche debe observar una serie de cuestiones:

- Las empresas de alquiler, en su mayoría, tienen **su propia página web** que permite acceder a las condiciones generales de contratación, a las tarifas y hacer la reserva del vehículo, que podrá pagar en ese momento o al retirar el coche.
- En el **precio nunca irá incluido el combustible** por lo que, al finalizar el alquiler, se deberá entregar el coche con el depósito en las mismas condiciones en que se haya recogido y en el lugar y fecha previstos en el contrato.

- Es siempre **recomendable que**, cuando recoja el vehículo, **observe detenidamente cualquier daño que pudiese presentar** (de chapa, tapacubos, etc.) y lo haga constar en el contrato, para evitar que le puedan hacer responsable de la reparación. Asimismo, no olvide verificar que el coche cuenta con la pareja de triángulos y con el chaleco reflectante obligatorios.



Gasolineras

Observe los monolitos informativos o carteles que hay en los **accesos a las estaciones de servicio**. En ellos se da información que le puede resultar útil; así se indica:

- El **precio de venta al público**, por litro, de los diferentes tipos de gasolinas y gasóleos, con indicación de su octanaje.
- El **horario** de la actividad de suministro.
- La expresión “**autoservicio**” cuando el suministro sea prestado en este régimen.
- Los **medios de pago** admitidos.
- Asimismo, deberán constar además leyendas o pictogramas referentes a **los derechos y obligaciones de los usuarios** (prohibido fumar o encender fuego, prohibido repostar con las luces encendidas o con el motor en marcha, distancia de la instalación de venta más cercana, etc.).
- En el supuesto de que no se pudiese suministrar en las instalaciones un determinado tipo de combustible, se deberá informar de esta situación mediante la exhibición de un cartel perfectamente visible y legible en el que conste la leyenda “**Fuera de servicio**”, indicando el tipo de combustible afectado.

Además, los **servicios de lavado de vehículos** deberán disponer, en el acceso al lugar donde se presta el servicio, de carteles anunciadores donde se informe, entre otras cuestiones, sobre las instrucciones de funcionamiento, tarifas de los servicios ofertados u horario de prestación del servicio.



Aparcamientos

Tanto en los **estacionamientos con reserva de plaza** como en los **estacionamientos rotatorios** hay que saber que el **titular del aparcamiento** tiene que:

- Facilitar el **acceso a un espacio para el aparcamiento** del vehículo.
- Entregar un **justificante o resguardo del aparcamiento**.
- **Devolver el vehículo en el estado en que le haya sido entregado**.
- Indicar, antes de la contratación y de manera fácilmente perceptible, los precios, horarios y normas de uso y funcionamiento del aparcamiento. En los **estacionamientos rotatorios el precio se pactará por minutos, sin que quepa la posibilidad de redondeo** a unidades de tiempo no consumidas o utilizadas efectivamente.

No olvide que los aparcamientos, como norma general, no se responsabilizarán de los elementos accesorios del vehículo (reproductores de CD y teléfonos móviles).

Para evitar problemas, conviene **respetar** siempre las normas e **instrucciones** del responsable del aparcamiento respecto del **uso y seguridad** del mismo.



Talleres de reparación de vehículos

Si va a utilizar el coche en parte del Camino de Santiago y tiene alguna avería, observe las siguientes recomendaciones:

- Consulte en el taller **los precios aplicables** por hora de trabajo y por **servicios** concretos.
- Es recomendable que exija un **presupuesto por escrito** de las reparaciones o servicios que solicite, pero sepa que una vez solicitado el presupuesto, si este no fuese aceptado, el taller podrá cobrar por la elaboración del mismo.
- El taller está obligado a entregarle la **factura de la reparación**, aun en el caso de que esté cubierta por la garantía.
- Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller tienen **una garantía** de 3 meses o 2.000 kilómetros, lo que antes venza. No obstante, en el caso de que las piezas incluidas tengan un plazo de garantía superior, registrará para ellas el plazo de mayor duración.

4

Vías de resolución de conflictos en materia de consumo



Cuando surjan problemas o conflictos en las relaciones de consumo, es recomendable dar los siguientes pasos:

En primer lugar, conviene **exponer directamente la queja y la petición concreta ante el establecimiento** donde se haya adquirido el producto, ante quien haya prestado el servicio o ante el departamento de atención al cliente correspondiente, para intentar llegar a un **acuerdo amistoso**. Si no se consigue llegar a un acuerdo, es necesario reiterar la reclamación por escrito para que así quede constancia.

Cuando de esta manera no se consiga resolver el problema satisfactoriamente, se puede **intentar nuevamente un acuerdo amistoso a través de la mediación**, que en el campo del consumo puede ser realizada tanto por una administración como por una organización de consumidores. El mediador tratará de aproximar las posturas de las partes en conflicto hasta llegar a un punto de acuerdo que permita dar por resuelto el problema.

Acudir al Sistema Arbitral de Consumo o acudir a los tribunales de justicia. Cada una de estas opciones puede ser ejercitada directamente o a través de una organización de consumidores y usuarios. Busque asesoramiento, tanto en las administraciones de consumo como en las organizaciones de consumidores, sobre la vía más eficaz para ejercer sus derechos. **No deje pasar el tiempo, ya que en algunos casos existen plazos de reclamación.**

Tenga en cuenta que determinados servicios disponen de un **departamento de atención al cliente** al que se deberá dirigir en primer lugar:

Las entidades bancarias cuentan con un Servicio de Atención al Cliente y, en algunos casos, con un Defensor del cliente a los que hay que dirigirse en el plazo de 2 meses desde que se conoce el hecho que motiva la reclamación. Se puede encontrar más información en la página web www.bde.es.

Los operadores postales disponen de un servicio de atención al cliente que tiene por objeto atender y resolver las quejas, reclamaciones o incidencias de los usuarios del servicio. Se puede obtener más información en la página web www.correos.es.

Los servicios de telefonía móvil cuentan con un Departamento de Atención al Cliente al que es necesario dirigirse en el plazo de un mes desde que se conoce el hecho que motiva la queja o reclamación.

Las Juntas Arbitrales de Transporte han sido creadas en todas las comunidades autónomas con el objeto principal de resolver reclamaciones de carácter mercantil, relacionadas con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de actividades auxiliares y complementarias del transporte. Para saber más de sus funciones, se puede obtener información en las distintas juntas arbitrales de transporte. En Galicia, la Junta Arbitral de Transporte tiene su sede en Santiago de Compostela. Podrá encontrar más información en la página web www.cptopt.xunta.es.

La reclamación administrativa

Como norma general, para realizar una reclamación ante los distintos organismos de consumo hay que **presentar un escrito** en el que se indique el problema y el motivo de la reclamación. Hay que adjuntar el ticket o factura de compra, la publicidad, en su caso, los recibos y las garantías. Para realizar una reclamación puede presentar un escrito o cubrir una hoja de reclamación.

Los comerciantes o quienes presten servicios en Galicia están obligados a tener las **hojas de reclamación**. Sin embargo, hay que tener en cuenta que **cada comunidad autónoma tiene su regulación** en materia de hojas de reclamación, en la que se indica el tipo de establecimientos que tienen la obligación de tenerlas y facilitarlas a los consumidores.

Cada hoja de reclamación es un juego unitario de hojas autocalcables compuesto de **3 folios de diferentes colores** (blanco para la Administración, verde para el reclamante y amarillo para el reclamado). En la hoja de reclamación hay que indicar siempre los datos personales, los datos del establecimiento, los hechos ocurridos y, de manera muy clara, lo que se solicita (que le cambien el producto, la devolución del dinero, etc.).



El arbitraje de consumo

El arbitraje de consumo es una **vía extrajudicial y voluntaria** que permite resolver, de un modo rápido, eficaz y gratuito, los desacuerdos que puedan surgir entre los consumidores y los empresarios o profesionales.

Cuando una empresa o profesional exhibe el **distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo** en su establecimiento o en su publicidad, los consumidores saben que pueden acudir al arbitraje de consumo para poner fin a los conflictos de consumo que puedan surgir con esa empresa o profesional.

Para solicitar el arbitraje de consumo, basta con **rellenar una sencilla solicitud** de arbitraje y presentarla directamente ante la Junta Arbitral de Consumo o bien a través de una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o de una organización de consumidores y usuarios. En la solicitud se especificará **claramente lo que se solicita y el compromiso de cumplir la decisión del colegio arbitral**.

Una vez solicitada esa vía por el consumidor, se propondrá a la otra parte, que deberá aceptarla expresamente (salvo que esté adherida al sistema arbitral de consumo a través de una oferta pública de sometimiento) para así proceder a la designación del colegio arbitral que va a conocer el caso.

Finaliza el procedimiento con un laudo que es de **obligado cumplimiento**.



El Centro Europeo del Consumidor

El Centro Europeo del Consumidor es una **oficina pública de atención a las personas consumidoras de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea** que necesiten información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio.

Sus funciones son **asesorar a los consumidores y mediar** en las quejas y reclamaciones **transfronterizas**

El Centro Europeo del Consumidor en España tiene instalada en lugares estratégicos de gran afluencia turística **una red de terminales informáticos u oficinas telemáticas** que disponen de una pantalla táctil y que facilitan información de un modo no atendido presencialmente.

Puede obtener **más información** a través de la página web **www.cec.consumo-inc.es**, donde también se recoge un listado y un mapa de la red de oficinas telemáticas.



5 Directorio

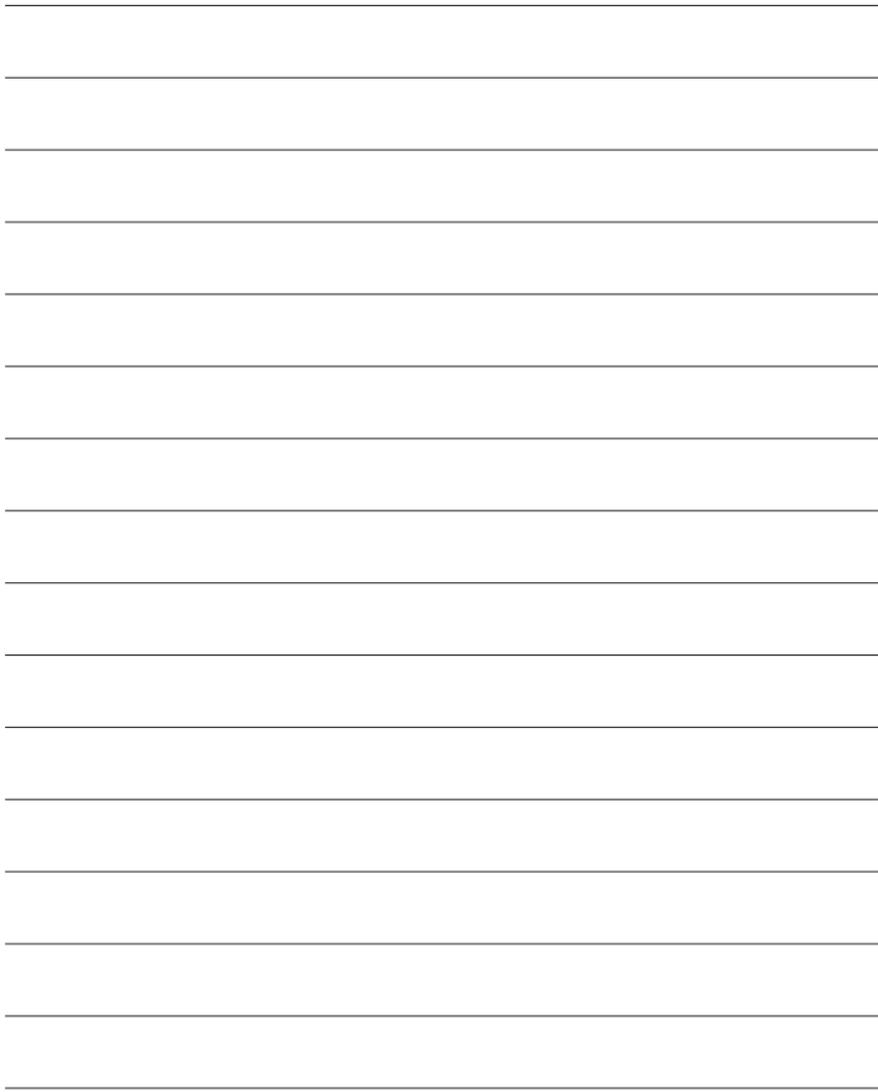
Para obtener más información puede acudir a las **direcciones generales y organismos de consumo de las distintas comunidades autónomas**. Asimismo, puede acudir a las oficinas municipales de información al consumidor (**OMIC**) o a las **organizaciones de consumidores y usuarios**.

En Galicia, el **Instituto Galego de Consumo** pone a disposición de los consumidores el teléfono gratuito de información **900 23 11 23** y la página web **www.igc.xunta.es**. Su dirección es **Rúa Gonzalo Torrente Ballester 1-5, bajo, en Santiago de Compostela** y tiene las siguientes oficinas:

- Edificio Servizos Múltiples Monelos, s/n. 15071 **A Coruña**
- Praza Camilo José Cela, s/n. 15403 **Ferrol**
- Edificio Administrativo Ronda da Muralla, 70. 27003 **Lugo**
- Avenida de Zamora, 13 baixo. 32005 **Ourense**
- Travesía da Eiriña, 7 baixo. 36004 **Pontevedra**
- Praza da Estrela, s/n. 36201 **Vigo**

Asimismo, pueden resultar de interés las siguientes direcciones y teléfonos:

- **S. A. de Xestión do Plan Xacobeo** (www.xacobeo.es)
Pavillón de Galiza – San Lázaro • 15703 Santiago de Compostela
Teléfono: 981 57 20 04
- **Dirección Xeral de Turismo** (www.conselleriaiei.org)
Praza de Mazarelos • 15703 Santiago de Compostela
Teléfono: 981 54 63 77
- **Dirección Xeral de Transportes** (www.cptopt.xunta.es)
Praza de Europa, 5A - 2º Andar (Fontiñas) • 15703 Santiago de Compostela
Teléfono: 981 544 581
- **Servizo Galego de Saúde** (www.sergas.es)
Edificio Administrativo San Lázaro s/n • 15703 Santiago de Compostela
Teléfono: 981 542 737
- **Banco de España** (www.bde.es)
Servicio de reclamaciones • C/ Alcalá, 48 • 28014 Madrid
Teléfono: 91 338 65 30
- **Correos** (www.correos.es)
Departamento de Atención al Cliente • C/ Vía Dublín n.º 7 (Campo de las Naciones)
28070 Madrid
- **Dirección General de Aviación Civil** (www.fomento.es)
Paseo de la Castellana, 67 • 28071 Madrid
Teléfono: 91 597 83 21
- **Aena** (www.aena.es)
Teléfono de Atención al Cliente: 902 404 704
- **Dirección General de Seguros** (www.dgsfp.mineco.es)
Paseo de la Castellana 44 • 28046 Madrid
Teléfono: 91 339 70 00
- **SETSI** (www.usuariosteleo.es)
Oficina de Atención al Usuario • C/ Capitán Haya, n.º 41 • 28071 Madrid
Teléfono: 901 33 66 99



www.igc.xunta.es
900 23 11 23



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE
INNOVACIÓN E INDUSTRIA

 **INSTITUTO
GALEGO DE
CONSUMO**



xacobeo
Coa colaboración da
S.A. de Xestión do Plan Xacobeo