

Direitos dos peregrinos como consumidores

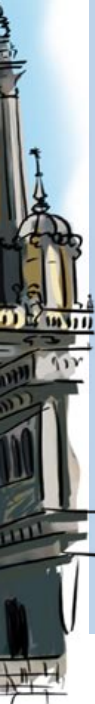


XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE
INNOVACIÓN E INDUSTRIA

 INSTITUTO
GALEGO DE
CONSUMO

Apresentação





O Caminho de Santiago é uma rota milenária que, na actualidade, se revela em pleno auge. Todos os anos, há milhares de pessoas que, por motivos religiosos ou de outra índole, vêm até Santiago. Ainda que o modo tradicional de fazer o Caminho seja a pé, a cavalo ou em bicicleta, é de destacar a crescente importância do chamado „turismo jacobeu“, empregando-se nele diversos meios de transporte para vir até Santiago de Compostela. Todas estas pessoas, seja qual for a sua motivação ou o meio de transporte que empreguem na sua viagem, estabelecem ao longo do trajecto múltiplas relações de consumo.

O **Instituto Galego de Consumo**, na sua função de orientar e informar os consumidores, edita o presente guia, de importante consulta, que nasce com o objectivo de proporcionar às pessoas que percorrem o Caminho de Santiago **informação útil sobre os seus direitos como consumidores** e a maneira eficaz de exercê-los.

No guia é recolhida toda uma série de recomendações práticas, fazendo finca-pé em questões básicas às quais as pessoas que fazem o Caminho de Santiago devem prestar atenção quando **vão viajar em meios de transporte público**, quando **comprem qualquer tipo de produto**, ou quando **utilizem os principais serviços** que podem encontrar no seu trajecto até Santiago. De igual modo, e tendo em conta a necessidade de informar os consumidores sobre os diversos meios de fazer valer os seus direitos, apresenta-se neste guia um resumo dos **diferentes modos de resolução de conflitos relacionados com o consumo**, atendendo, inclusivamente, às peculiaridades das reclamações transfronteiriças.

Os seus conteúdos são complementados, também, com conselhos acerca do modo de preparar o Caminho de Santiago e umas breves recomendações sanitárias, que podem ser de grande utilidade para todos aqueles que viajam por algum dos múltiplos itinerários que conformam a Rota Jacobea.

Índice



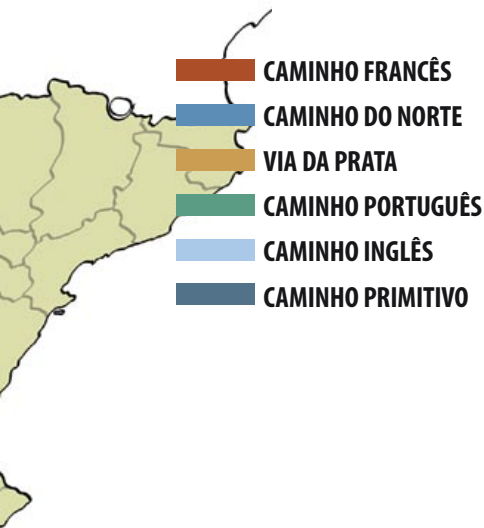
1	As rotas que conformam o Caminho de Santiago	6
2	Informação geral sobre o Caminho	8
	Conselhos para preparar o Caminho	
	Breves recomendações sanitárias	
	Informação geral sobre preços e pagamentos	
3	Que precisa saber sobre... ..	18
	Os meios de transporte	
	Transporte aéreo / Transporte por estrada / Comboio / Táxis	
	Hotelaria e serviços de turismo	
	Estabelecimentos de hotelaria / Albergues / Acampar fora de parques de campismo	
	Os produtos	
	Actividades de promoção de vendas / Venda automática	
	Venda ambulante / Produtos alimentícios	
	Os serviços	
	Serviços bancários / Serviços postais / Telemóveis / Locutórios de telefone	
	Tinturarias e lavandarias / Aluguer de carros / Bombas de gasolina	
	Estacionamentos / Oficinas de reparação de veículos	
4	Os modos de resolução de conflitos em matéria de consumo	38
	A reclamação administrativa	
	A arbitragem de consumo	
	Centro europeu do consumidor	
5	Directório	44

1

As **rotas** que conformam o Caminho de Santiago



Desde a descoberta do túmulo do Apóstolo Santiago em Compostela, no século IX, o Caminho para Santiago converteu-se numa importante rota de peregrinação. Milhares de pessoas começaram a percorrer os **diversos itinerários**, a partir dos mais variados pontos da Europa, e que são conhecidos no seu conjunto como o **Caminho de Santiago**, ou **A Rota Jacobea**.



2

Informação geral sobre o Caminho



O Caminho de Santiago tem à volta de mil anos, surgindo a partir do momento em que peregrinos de toda a Europa começaram a deslocar-se até ao túmulo do Apóstolo por motivos espirituais e religiosos. Hoje em dia, os diversos trajectos são percorridos devido a motivações religiosas, intelectuais, artísticas, desportivas, ou simplesmente para gozar da sua importante riqueza monumental, paisagística e cultural.

A realização do Caminho de Santiago por motivos religiosos permite obter a **compostela**, que é o certificado oficial que concede a Catedral de Santiago àquelas pessoas que, para além de declararem que fazem o Caminho de Santiago guiados por uma motivação religiosa, cumprem uma série de requisitos, que são os de percorrerem, pelo menos, 100 quilómetros a pé ou a cavalo, ou 200 em bicicleta, e que possam comprová-lo à sua chegada.

A maneira de comprovar o trajecto percorrido para obter a Compostela consiste em apresentar a **credencial do peregrino**. Trata-se de um documento outorgado pelo Arcebispado de Santiago de Compostela, o qual pode ser obtido em lugares reconhecidos por esta entidade, tais como albergues de peregrinos, associações de amigos do caminho, postos de turismo ou paróquias do Caminho. A Credencial é carimbada e datada uma ou duas vezes ao dia, em albergues, paróquias ou estabelecimentos onde se comprove a passagem do peregrino por aquele lugar, certificando-se, desse modo, as jornadas de peregrinação realizadas. Este documento é imprescindível para poder aceder aos albergues ou alojamentos especiais para peregrinos, sempre que haja vaga.

Tenha em conta que, se por qualquer motivo, não puder obter a Credencial, esta poderá ser substituída por um diário de rota com as assinaturas e carimbos de cada etapa do Caminho.

Pode obter mais informação sobre estes documentos nos albergues de peregrinos e nos postos de turismo que vá encontrando ao longo do Caminho de Santiago. Também pode consultar a página web www.xacobeo.es

Conselhos para preparar o Caminho

É preciso que se equipe adequadamente, tendo em conta a modalidade e a época do ano escolhidas para realizar o Caminho, assim como as suas características individuais. De forma geral, devem ser tidos em conta os seguintes aspectos:



A mochila

Deve ser cómoda e leve. Não a deve carregar demasiado com objectos que se revelem de pouca utilidade, ou que possa ir adquirindo durante o trajecto. É preciso, isso sim, evitar ferir-se com as correias nos ombros. Convém meter as coisas na mochila de forma ordenada com o intuito de facilitar a sua manipulação. Se se decidir a fazer o Caminho de Santiago de bicicleta, é importante levar o peso equilibrado para que o pedalar seja o mais cómodo possível.



O calçado

É conveniente usar um calçado adequado à caminhada. Deve escolher um calçado bem adaptado ao pé, cómodo, que apoie o artelho e com uma sola que não escorregue. A ser possível, que este calçado já tenha sido usado, de modo a ter a plena garantia de que reúne as características ideais.

Para escolher o calçado mais adequado, é importante que veja a sua etiqueta, visto que esta fornece informações acerca do material utilizado no fabrico das distintas partes do mesmo: a pala, o forro, a palmilha e a sola. A etiqueta tem de estar bem visível e bem fixa, pelo menos numa bota ou num sapato de cada par, e não pode induzir em erro. Nos pontos de venda de calçado tem de haver um cartaz, exposto num lugar de destaque, que explique o significado dos pictogramas que podem aparecer no etiquetado do calçado (partes e materiais utilizados). Não esqueça de levar algo para usar no duche e para descansar nos finais de etapa (sandálias, chinelas, etc).



A roupa

A indumentária deve ser adequada à meteorologia. No Verão, é necessária roupa leve, de preferência de algodão, e no Inverno, anorak, luvas e roupa de lã. Um gorro para o frio, no Inverno; e no Verão, um boné para o sol. Tal como no caso anterior, é obrigatório que a etiqueta da roupa contenha, entre outras coisas, informação suficiente sobre a sua natureza, composição e finalidade, assim como instruções acerca da sua utilização e lavagem.



Caixa de primeiros socorros

As principais localidades existentes na rota jacobea possuem uma farmácia, pelo que se deve levar na sua caixa de primeiros socorros apenas o que se considere imprescindível, por exemplo, umas tesouras, pensos rápidos, faixas de algodão e elásticas, álcool, desinfetante, creme para as inflamações, aspirinas ou paracetamol.



Cajado

Pode ser de utilidade para caminhar por terrenos escorregadios.



Mascotes

Se viaja com mascotes é importante:

- Que se assegure de que têm em regra as suas vacinas e desparasitações, as quais devem estar claramente especificadas na sua caderneta sanitária, com a qual se deve viajar.
- E que planifique e adapte a rota e as etapas à existência de alojamentos aos quais eles também possam ter acesso.



Caminho a cavalo

Tenha em conta que a sua montada exige cuidados, pelo que:

- Certifique-se de que ambos, cavaleiro e cavalo, estão em boas condições físicas para realizar o trajeto.
- Leve a sua caderneta sanitária, na que constem todas as suas vacinas. Assegure-se, previamente, de que tem todas as que são exigidas nos diferentes territórios pelos quais decorre o Caminho, já que os requisitos podem ser diferentes de Estado para Estado.
- Assegure-se de que lhe poderá proporcionar alimentação e bebida suficientes, assim como o descanso adequado.
- Planifique e adapte a rota e as etapas a realizar informando-se, antes de iniciar o Caminho, sobre as hospedagens preparadas para acolher os cavalos, ou de outros lugares onde estes possam ser alojados e que se encontrem suficientemente perto do Caminho.



Pessoas com algum tipo de incapacidades

Para além das recomendações a ter em conta por qualquer peregrino, deverão ainda:

- Informar-se, antes de partir, das dificuldades que poderá encontrar um peregrino com algum tipo de incapacidade e das condições de acessibilidade dos distintos serviços que se encontram no Caminho de Santiago (albergues, estabelecimentos de hotelaria, etc.).
- Levar acessórios para a cadeira de rodas ou para as muletas, se é o caso, e não descartar a opção de contar com um carro de apoio.
- Extremar as precauções cada vez que se vejam obrigados a atravessar uma estrada, no caso de possuírem incapacidade auditiva; e caminharem sempre acompanhados, no caso de invisuais, devido aos cruzamentos, desvios e às irregularidades do terreno.

Breves recomendações sanitárias

- Os peregrinos espanhóis **devem viajar sempre com o seu cartão sanitário.**
- No caso de vir de outro Estado membro da União Europeia, **é recomendável dispor do Cartão Sanitário Europeu.**
- Se viaja a partir de um Estado que não é membro da União Europeia, deve saber que **há países que têm convénios com Espanha,** pelo que será importante obter este tipo de informações antes de iniciar a viagem, de modo a **vir com todos os papéis em regra.**
- **O telefone de emergências é o 112.**

Para obter mais informação pode consultar-se a página web www.112.es.



Deve ter em conta toda uma série de recomendações de índole sanitária:

- 1 Realizar uma **preparação física prévia**, tendo em conta que deve planificar as etapas em função das suas possibilidades físicas, dosificando o esforço e fazendo descansos mais ou menos frequentes, ou longos dependendo das características físicas de cada um. Nunca convém chegar ao limite das suas forças.
- 2 **Evitar a exposição solar directa** na cabeça como forma de prevenir uma insolação, um golpe de calor, etc. Deve, por isso, proteger-se com bonés ou chapéus. Para evitar queimaduras solares ou desidratação por excesso de sudoração, é aconselhável evitar caminhar nas horas de máxima intensidade de luz solar (meio-dia), ou realizar exposições prolongadas ao calor e ao sol (sobretudo se se procede de climas mais frios). É de toda a conveniência o emprego de cremes de protecção com filtros solares e cremes hidratantes, assim como o uso de óculos de sol com protecção contra a radiação ultravioleta.
- 3 **Levar capacete e colete reflector** para os peregrinos que viajam de bicicleta.



4 Consumir água engarrafada, ou água potável de abastecimento público; não deve ser ingerida a água de riachos, rios, ou de outro tipo de mananciais. Mesmo das fontes, há que assegurar-se primeiro de que é potável. Para prevenir as desidratações, é recomendável a ingestão de um mínimo de dois litros de água. Há no mercado bebidas isotónicas cuja composição em sais de sódio e potássio podem ajudar um adulto saudável.

5 Realizar 4 ou 5 ingestões diárias de alimentos frescos, em vez de realizar uma única refeição ao dia e de maior quantidade. As frutas, verduras e hortaliças devem ser lavadas com água potável. No caso de transportar alimentos cozinhados ou preparados horas antes, assegure-se da sua correcta conservação.

6 O duche ou banho diário com uma correcta secagem, para além de garantir uma higiene pessoal adequada, é muito recomendável para o descanso e para prevenir macerações e micoses. Não se deve partilhar objectos pessoais de higiene, tais como lâminas de barbear, ou pinças de depilar.

7 É fundamental ter cuidado com os pés, de modo a prevenir o aparecimento de bolhas. Para isso, deve usar-se meias de algodão, sempre limpas, secas e bem colocadas para evitar que o roçar fira o pé ou o calcanhar.





Informação sobre preços e pagamentos

- 1 Na maioria de produtos e serviços de consumo o **preço é livre**, podendo o vendedor fixar o que considere oportuno. Deve saber que **os estabelecimentos estão obrigados a informar sobre os preços completos** (incluídos os impostos) dos produtos e serviços. Assim, o preço de venda tem de estar indicado em listas, cartazes ou com etiquetas bem visíveis, expressado de forma inequívoca e claramente legível e **é vinculativo**.
- 2 O **orçamento prévio** é o documento escrito que se deve entregar antes da contratação de um determinado serviço, sendo útil para conhecer o que vai custar a prestação do mesmo e para decidir se se quer ou não levar a cabo a actividade da qual recebeu o orçamento. Por isso **é sempre recomendável solicitá-lo previamente**.
- 3 Tenha em conta que, aquando da realização do pagamento de qualquer produto ou serviço contratado, **deverá ser aceite como meio de pagamento a moeda em circulação**. Para além do mais, deve ter em conta que **pode pagar com cartão de crédito sempre que assim esteja indicado** no estabelecimento, podendo, em muitos casos, serem apenas aceites determinados cartões de crédito e não todos.
- 4 **As facturas são o documento que recebemos para justificar o preço pago** pelo produto ou serviço contratado, sendo **imprescindíveis para uma posterior reclamação**. Quando a importância do bem ou serviço não supere os 3000 euros, a factura pode ser substituída por um comprovativo de compra ou um recibo.

3

Que precisa saber
sobre...



Os meios de transporte

É sempre recomendável **consultar as condições gerais de cada companhia de transportes** a fim de conhecer os aspectos concretos que podem afectar a sua viagem, tais como a facturação da equipagem, a viagem levando uma bicicleta ou animais e as condições relacionadas com o cumprimento do serviço de transporte.

Comboio

Os **bilhetes** de comboio são **transferíveis**. No entanto, no caso de perda ou extravio do mesmo não se facilitará duplicado, nem nenhum tipo de justificante.

De maneira **gratuita**, pode levar **15 quilos de equipagem** e esta só é facturada em determinados comboios. As **bicicletas** podem ser transportadas nos comboios de Alta Velocidade ou Longa Distância com cabinas com camas, mas têm de ir embaladas. Nos restantes, como norma geral, pode levar-se uma por passageiro, ainda que em certas linhas e determinados dias esteja proibido. É recomendável consultar a companhia para se informar acerca das condições para o transporte da sua bicicleta.

Se o comboio se **atrasar**, deve saber que tem direito a receber uma **indenização**, dependendo do comboio e do atraso. Se tem de fazer ligação a outro comboio e perde o segundo por atraso do primeiro, a empresa ferroviária deve pagar os gastos de hospedagem e manutenção que sejam precisos.

Se o **serviço é suprimido**, como norma geral pode optar entre a devolução do seu dinheiro, ou a mudança de bilhete.

Não se esqueça de que, no caso de **perda, roubo ou deterioração da equipagem**, tem direito a uma indemnização por parte da empresa ferroviária em função dos quilos que faltem ou estejam danificados.

Transporte aéreo

O bilhete de avião é nominativo, isto é, só pode ser utilizado pela pessoa titular do mesmo, podendo as companhias aéreas solicitar, no momento do embarque ou da facturação, a identificação do passageiro.

Se pretende **anular a viagem ou mudar a data da mesma**, a companhia aérea pode cobrar-lhe determinadas percentagens. Para além disso, há bilhetes e voos em que não é possível a anulação, ou mudança de data, pelo que é importante que tenha em conta esta situação antes de proceder à reserva e/ou compra do bilhete.

Deve saber que:

- *Se o voo se atrasa mais de duas horas* a companhia aérea é obrigada a proporcionar-lhe comida e bebida, assim como alojamento nos casos em que a saída prevista do voo alternativo seja, como mínimo, no dia seguinte à data previamente anunciada. Se o atraso é de mais de 5 horas, há direito a reembolso, nos 7 dias seguintes, do preço do trajecto não efectuado.
- *Se se cancela o voo*, tem direito ao reembolso, ou a um transporte alternativo, e direito a atenção (comida e bebida). Mesmo assim, em certos casos, há direito a uma compensação, cuja quantia será em função do número de quilómetros do voo.
- *No caso de haver overbooking*, em primeiro lugar a companhia perguntará se algum passageiro renuncia voluntariamente a embarcar em troca de determinados benefícios, tendo, para além disso, o direito a reembolso, ou a um transporte alternativo. Só se o número de voluntários não for suficiente, poderá a companhia denegar o embarque aos passageiros contra a sua vontade, mas deverá compensá-los.



No que diz respeito à **equipagem**, não pode perder de vista as seguintes questões:

- Informe-se, antes de iniciar a viagem, das condições da equipagem, número e peso dos vultos permitidos pela companhia aérea na qual pretende viajar.
- Cada companhia estabelece as suas próprias condições para a facturação de equipagens especiais. Assim, se vai facturar a sua bicicleta, em certos casos ver-se-á obrigado a transportá-la numa caixa especial, ou simplesmente exigir-lhe-ão que a desmonte e esvazie as rodas e que a coloque seguindo as suas indicações. Há companhias que têm custos especiais para estes artigos.
- No caso de perda ou deterioração da equipagem, para poder reclamar posteriormente é preciso preencher o PIR (impresso que identifica as irregularidades a que a equipagem foi submetida) e deve dirigir-se, de imediato, ao balcão da companhia aérea, ou ao seu agente *holding* no próprio aeroporto de destino.



Transporte por estrada

A obrigação de proporcionar **troco** estabelece-se num máximo de 20€.

É recomendável **conservar o bilhete até ao final da viagem**, visto que pode ser-nos solicitado, a qualquer momento, pelo revisor.

Em relação ao **transporte de equipagens** e taxas, deve saber que:

- No preço do bilhete está incluída a equipagem até um máximo de 30 quilos.
- As quantias que sejam cobradas por excesso de equipagem serão de livre decisão por parte das empresas responsáveis.

No caso de **perda ou deterioração da equipagem**, é estabelecida uma série de **indenizações** que são determinadas em função do seu peso.

Táxis

Os táxis deverão estar providos de **um taxímetro** e um módulo luminoso, que permitam indicar, em todos os trajectos, a aplicação da bandeirada vigente e a sua visualização.

O serviço é considerado como iniciado no momento e lugar de recolha, excepto quando se trate de um serviço contratado por rádio-táxis ou por telefone, circunstância na qual se considerará o trajecto iniciado no local de partida do veículo.

A tabela de preços deverá aparecer no interior do veículo e em lugar visível para os usuários do serviço.

Os taxistas estão obrigados a dar-nos **o troco** até à quantia de 20 euros e deverão entregar-nos, no caso de o solicitarmos, um recibo que acredite o serviço prestado e o montante cobrado pela corrida.

Em qualquer caso, para que **o transporte da equipagem seja gratuito**, esta não poderá exceder os 50 quilos para os veículos de quatro lugares e de 60 para os veículos com superior capacidade.

Hotelaria e serviços de turismo

Uma das questões que mais preocupa quem começa a peregrinação é o lugar no qual poderá pernoitar. Deve saber que são várias as possibilidades que pode encontrar ao longo do Caminho de Santiago.

Estabelecimentos de hotelaria

Lembre-se que neles são prestados diversos serviços, tais como alojamento, restauração, bebidas ou actividades de lazer. Antes de contratar o alojamento, ou outros serviços, num estabelecimento de hotelaria, **deve ter em conta as condições e serviços que oferecem**, visto que há uma grande variedade de oferta.

Os preços dos diferentes serviços constarão detalhada e separadamente e estarão expostos num lugar destacado e de fácil localização. Nos restaurantes também estarão exibidos fora do estabelecimento.

Não se esqueça de consultar o horário assinalado pela direcção do estabelecimento para o **serviço de refeitório**, já que não tem de ser o mesmo em todos os estabelecimentos.

Se tem uma **reserva confirmada de estadia** e fica sem ela porque o estabelecimento as ocupou em número superior às disponíveis, deve saber que tem direito ao alojamento noutro estabelecimento de categoria igual ou superior na mesma zona, se o houver. Se isto não for possível, devem alojá-lo em qualquer outro estabelecimento, indemnizando-o pelos danos ocasionados.

Albergues

A maior parte dos albergues são para **uso exclusivo dos peregrinos que vão a pé, em bicicleta ou a cavalo**. Neles, é necessário que se apresente a Credencial do Peregrino para se ter acesso.

Cada albergue tem as suas próprias peculiaridades, características e normativas de funcionamento. Não se esqueça de as consultar. Para além do mais, lembre-se de que, em muitos dos albergues que irá encontrar ao longo do Caminho, a estadia não é grátis, pelo que terá de pagar uma pequena quantia para passar a noite.



Em regra geral, os lugares **são atribuídos por ordem chegada**, com preferência para os que fazem o Caminho a pé, ou possuem qualquer tipo de limitações físicas, seguidos pelos peregrinos que vão a cavalo, os que se deslocam em bicicleta e, por último, os que dispõem de um veículo de apoio à peregrinação.

Em princípio, **só se permite a estadia uma noite**, ainda que sejam feitas exceções em casos que se justifiquem (exemplo: em caso de doença...)

Quase todos os albergues **dispõem de lavabos, duches com água quente e espaços para lavar a roupa e estendê-la**. Alguns têm uma cozinha com utensílios à disposição dos peregrinos. É cada vez mais frequente que disponham também de máquina de lavar e máquina de secar (serviços que são cobrados) e de acesso à internet. **Não se esqueça que os albergues não são hotéis** e, se vai pernoitar neles, é recomendável levar uma toalha e os seus utensílios de higiene pessoal.

Para obter mais informação sobre a rede de albergues da Xunta da Galiza pode consultar a página web do Jacobeu www.xacobeu.es

Acampar fora de parques de campismo

As diversas Comunidades Autónomas pelas quais passa o Caminho de Santiago têm a sua própria regulação, que é preciso consultar em cada caso.

É de ter em conta que se deve **respeitar sempre uma distância mínima** relativamente aos núcleos populacionais, zonas histórico/artísticas, zonas paisagísticas, parques de campismo, perto dos rios, lagos ou represas, rios secos susceptíveis de sofrerem uma súbita inundação, zona marítimo/terrestre, estradas, zonas de captação de água potável e o próprio Caminho de Santiago.

Indague, se assim o desejar, nos Postos de Turismo das diversas Comunidades Autónomas para obter mais informação.

Os produtos

Quando comprar um produto que não se encontre defeituoso, tenha em conta que **não pode trocá-lo, nem lhe devolverão o dinheiro pago por ele, a não ser que assim lhe seja expressamente indicado.**

Lembre-se de que os produtos têm **um prazo de garantia legal de dois anos** desde a sua entrega, com excepção dos produtos de segunda mão, nos quais o tempo de garantia pode ser inferior, mas nunca menos de um ano. Durante esse período de tempo, pode exigir a reparação do bem adquirido, ou a sua substituição. Se verificar que isso é impossível, ou desproporcionado, pode solicitar uma redução do preço, ou pôr termo ao contrato, com a devolução do montante pago.

Actividades de promoção de vendas

Nelas, os **comerciantes** anunciam as **vendas dos seus produtos com redução do preço**. São vendas especiais: os saldos, as promoções, as liquidações e as vendas com desconto.

Quando comprar um produto em promoção observe que:

- Nos **anúncios** deverá estar especificada a **duração da promoção** (data do começo e data de finalização).
- Quando são oferecidos artigos com redução de preço, deverá fazer-se constar o **preço anterior** e o **preço da promoção**, ou a percentagem dessa redução.
- Quando, num mesmo estabelecimento, haja artigos a preço normal e outros em promoção, deverão estar **suficientemente separados** para que não se induza em erro.





Venda automática

Adquire-se o produto accionando qualquer mecanismo, mediante pagamento prévio do correspondente preço. É o caso, entre outras, das máquinas expendedoras de bebidas ou de produtos alimentícios.

Observe que a máquina deve cumprir os seguintes requisitos:

- Deve conter uma série de **indicações**: produto ou serviço que se expende, preço, tipo de moeda que admite e instruções de utilização.
- Nela deve constar a **identificação dos titulares** (domicílio e número de telefone).
- Deve permitir a **recuperação automática do montante entregue**, no caso de não facilitar o produto ou serviço solicitado.
- Todos os produtos que forneça devem **cumprir a normativa** de etiquetagem, apresentação e publicidade.

Venda ambulante

É realizada por comerciantes **fora de um estabelecimento comercial permanente**, em mercados ou em lugares instalados para tal fim.

Os comerciantes devem expor, de forma visível, os seus dados pessoais e um documento no qual conste a autorização municipal, assim como uma morada. Para além disso, devem vender produtos que se ajustem às normas de sanidade e qualidade.

Produtos alimentícios

Não se esqueça de ler a **etiqueta dos produtos alimentícios** já que esta pode **proporcionar-lhe informação muito útil**. Deve indicar, entre outras coisas, os ingredientes e o peso que os mesmos têm no produto, a data de duração mínima ou data de caducidade dos produtos mais perecedouros, a identificação do lote do produto e o país de origem, quando este provenha de países não pertencentes à União Europeia. Os dados das características do produto, a origem, a composição, a forma de obtenção e a caducidade devem figurar de um modo muito claro.

Quando na etiqueta de um produto alimentício, na apresentação ou na publicidade seja feita menção ao facto de que possui **propriedades nutritivas**, deve informar com rigor o seu valor energético e os nutrientes que contém (proteínas, hidratos de carbono, gorduras, fibras, sódio, vitaminas e sais minerais).



Os serviços

No momento em que contrate qualquer serviço, é recomendável **ler cuidadosamente** todas as cláusulas **do contrato**, antes de o assinar, de modo a que saiba de antemão com o que se está a comprometer.

Não se esqueça de **guardar a cópia do contrato** que assine, tal como toda a documentação que o empresário lhe proporcione, incluída a **publicidade**, já que esta é vinculativa. Guarde também o **recibo ou a factura**, já que é necessário apresentá-los para reclamar.

Serviços bancários

As entidades bancárias oferecem toda uma série de serviços que podem ser **muito úteis no Caminho de Santiago**. Por exemplo: os cheques bancários, os cartões de crédito ou débito, caixas Multibanco, ou a banca telefónica. É recomendável **consultar, na sua entidade bancária, as condições dos diferentes serviços**.

Quando é realizada uma operação numa caixa Multibanco, a entidade bancária pode cobrar uma **comissão** pela mesma, mas deverá informá-lo da referida comissão e especificar o montante da mesma.

No que diz respeito ao **uso de caixas Multibanco noutro País que não o de origem do peregrino**, convém ter em conta as seguintes recomendações:

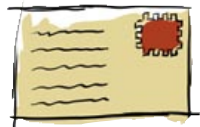
- Utilizar os cartões de débito para retirar dinheiro dos caixas Multibanco, em vez dos cartões de crédito, visto que retirar dinheiro com estes últimos implica uma comissão mais elevada.
- Informar-se, antes de partir, na sua entidade bancária, das redes que podem ser utilizadas nos lugares pelos quais passa o Caminho de Santiago e das comissões que lhe irão ser cobradas pelas retiradas de dinheiro, tendo em conta que na rede à qual pertence o seu banco as comissões serão menores.



- Ter em conta que, dentro da União Europeia, os bancos têm a obrigação de cobrar a mesma comissão em qualquer Estado membro.

Em relação ao **uso dos cartões**, é conveniente estar alerta para uma série de precauções:

- Memorizar o número pessoal de identificação (PIN) e **não o anotar no cartão, ou noutro lugar da carteira.**
- **Assinar o cartão** no reverso para poder identificar-se como titular do mesmo.
- Levar o **BI ou passaporte para o apresentar juntamente com o cartão.**
- **Actuar com celeridade**, no caso de perda ou roubo do cartão, e avisar o mais rapidamente possível o serviço habilitado pela entidade bancária.



Serviços postais

Há diversos **tipos de serviços postais** (por exemplo, carta em correio normal, carta registada, correio azul, telegrama ou fax) que pode necessitar enquanto percorre o Caminho de Santiago. **Informe-se das características de cada um desses serviços e dos seus custos**, para poder escolher o que mais se ajuste às suas necessidades em cada momento.

Na página web www.correos.es, pode encontrar informação sobre os diversos serviços dos correios, as condições da sua prestação e as garantias sobre os mesmos.

Telemóveis

É recomendável **escolher o sistema de telemóvel (pré-pagamento ou contrato)** que melhor se adapte às suas necessidades.

As **facturas** devem vir **detalhadas** e a facturação será feita por segundos.

Convém recordar que, a haver um atraso superior a um mês no pagamento de uma factura, **o serviço pode ser suspenso temporariamente**. Se o atraso é superior a três meses, ou se acumula mais de uma suspensão temporária, a suspensão pode ser definitiva.

Lembre-se de que pode solicitar a **anulação** do serviço telefónico pela mesma via com que acedeu a ele, e a partir desse momento a companhia tem um prazo máximo para a tornar efectiva.



No que respeita à capacidade para fazer e receber telefonemas no estrangeiro (*roaming*), convém observar o seguinte:

- Antes de partir é recomendável **estudar as ofertas que o seu operador lhe oferece e contratá-las antecipadamente**. Recomenda-se, também, a análise do tarifário dos diferentes operadores de destino dos telefonemas e predeterminar o telemóvel de antemão para aceder ao mais económico.
- Durante a viagem, **informe-se da franja horária durante a qual fica mais económico** falar por telefone e utilize, sempre que lhe seja possível, essa franja horária.
- Outra opção que deve estudar é a **de comprar um cartão SIM do país de destino**, já que, apesar de mudar de número de telefone temporariamente, pagará a parte que lhe corresponde da chamada como se fosse nacional.





Locutórios de telefones

É recomendável consultar o seu tarifário (o qual deve estar exposto no estabelecimento) antes de utilizar o serviço.

A **facturação deverá ser feita por segundos.**



Tinturarias e lavandarias

Quando use um serviço de tinturaria ou lavandaria deve saber:

- Quando deixar a/s peça/s de roupa para a sua limpeza, deverão entregar-lhe um **comprovativo descriminando o que lá deixou.**
- Quando for **buscar as suas coisas, deve apresentar esse papel**, que lhe será devolvido, nele constando já o pagamento do respectivo serviço.

No caso de que se produzam **danos** nas peças de roupa **no decorrer do serviço prestado, as tinturarias** devem indemnizá-lo com a quantia indicada no comprovativo entregue inicialmente. Não haverá indemnização quando no próprio comprovativo vier já indicada a possibilidade de deterioração das peças de roupa como consequência da prestação do serviço.



Aluguer de carros

Aquando do aluguer de um carro, deve ser tida em conta uma série de questões:

- As empresas de aluguer, na sua maioria, têm a **sua própria página web**, a qual permite aceder às condições gerais de contratação, ao tarifário e fazer a reserva do veículo, podendo pagar nesse momento, ou no momento de receber o carro.
- No **preço nunca virá incluído o combustível**, pelo que, ao finalizar o aluguer, deve entregar-se o carro com o depósito nas

mesmas condições em que o recebeu e no lugar e data previstos no contrato.

- É sempre **recomendável que**, quando receba o veículo, **observe cuidadosamente qualquer dano que já possa apresentar** (de chapa, tampões das rodas, etc.) e o faça constar no contrato, para evitar que, posteriormente, possam querer torná-lo responsável por essa reparação. De igual modo, não se esqueça de verificar se o carro tem os dois triângulos exigidos e o colete reflector obrigatório.



Bombas de gasolina

Observe os painéis informativos que haja nos **acessos às estações de serviço**. Neles são indicadas informações, tais como:

- O **preço de venda ao público**, por litro, dos diferentes tipos de gasolinas e gasóleos, com indicação das suas octanas.
- O **horário** da actividade de funcionamento.
- A expressão **“Autoservicio” (Self-service)** quando o serviço seja prestado neste modo.
- Os **meios de pagamento** admitidos.
- Contudo, também deverão constar indicações ou pictogramas referentes **aos direitos e obrigações dos usuários** (proibido fumar ou acender lume, proibido meter combustível com as luzes acesas ou com o motor a funcionar, distância da instalação da bomba de serviço mais próxima, etc.).
- Na possibilidade de que não se possa fornecer nessas instalações um determinado tipo de combustível, dever-se-á informar dessa situação mediante a exibição de um cartaz, de forma perfeitamente visível e legível, no qual conste a indicação **“Fuera de servicio” (Fora de serviço)**, indicando o tipo de combustível afectado.

Para além disso, os **serviços de lavagem de veículos** deverão dispor, no acesso ao lugar onde se presta o serviço, de *placards* anunciadores onde se informe, entre outras questões, sobre as instruções de funcionamento, tarifas dos serviços oferecidos ou horário de prestação do serviço.



Estacionamentos

Tanto nos **estacionamentos com lugares reservados**, como nos **estacionamentos por rotação de veículos**, deve ter-se em conta que o titular do estacionamento tem de:

- Facilitar o **acesso a um espaço para o estacionamento** do veículo.
- Entregar um **justificante ou bilhete do estacionamento**.
- **Devolver o veículo no estado em que lhe foi entregue.**
- Indicar, antes de contratar e de maneira facilmente perceptível, os preços, horários e as normas de uso e funcionamento do estacionamento. Nos **estacionamentos por rotação**, o **montante é cobrado por minutos, sem que seja permitido o arredondamento** a unidades de tempo que não foram efectivamente consumidas ou utilizadas.

Não se esqueça de que os estacionamentos, em norma geral, não se farão responsáveis por elementos acessórios do veículo (reprodutores de cd's e telemóveis).

Para evitar problemas, convém **respeitar** sempre as normas e **instruções** do responsável do estacionamento, no que diz respeito ao **uso e segurança** do mesmo.



Oficinas de reparação de veículos

Se vai utilizar o seu carro no trajecto do Caminho de Santiago e tiver alguma avaria, observe as seguintes recomendações:

- Consulte na oficina os **preços que são aplicados** por hora de trabalho e por serviços concretos.
- É recomendável que exija um **orçamento por escrito** das reparações ou serviços que solicite. No entanto, tenha em consideração que, uma vez solicitado o orçamento, se este não for aceite por si, a oficina poderá cobrar-lhe a sua elaboração.
- A oficina está obrigada a entregar-lhe a **factura da reparação**, mesmo no caso em que esteja dentro da garantia.
- Todas as reparações ou instalações efectuadas em qualquer oficina têm **uma garantia de 3 meses ou 2000 quilómetros**, antes que vença. Não obstante, no caso de que as peças incluídas tenham um prazo de garantia superior, será regido para elas o prazo de maior duração.

4

Os modos de resolução de conflitos em matéria de consumo



Quando surjam problemas ou conflitos nas relações de consumo, é recomendável dar os seguintes passos:

Em primeiro lugar, convém **expor directamente a queixa e a petição concreta perante o estabelecimento** onde se adquiriu o produto, perante quem prestou o serviço ou perante o departamento de atendimento ao cliente correspondente, para tentar chegar a uma **solução amigável**. Se não se consegue chegar a um acordo, é preciso reiterar a reclamação por escrito, para que haja constância da situação.

Quando nem mesmo assim se consiga resolver satisfatoriamente o problema, pode **tentar-se de novo um acordo amigável através de uma mediação**, que no caso do consumo pode ser realizada tanto por uma administração, como por uma organização de consumidores. O mediador tratará de aproximar as posturas das partes em conflito, até chegar a um ponto de acordo que permita dar por resolvida a situação.

Dirigir-se ao Sistema Arbitral de Consumo, ou dirigir-se aos Tribunais de Justiça. Cada uma destas opções deve ser tratada directamente, ou através de uma organização de consumidores e usuários. Procure ser assessorado, tanto nas administrações de consumo como nas organizações de consumidores, sobre o modo mais eficaz para exercer os seus direitos. **Não deixe passar o tempo já que, nalguns casos, há prazos para reclamar.**

Tenha em conta que determinados serviços dispõem de um **departamento de atendimento ao cliente** ao que deve dirigir-se em primeiro lugar:

As entidades bancárias contam com um Serviço de Atendimento ao Cliente e, nalguns casos, com um Defensor do cliente, aos quais deve dirigir-se no prazo de 2 meses desde que se conhece o facto que motiva a reclamação. Pode encontrar mais informação na página web www.bde.es

Os operadores postais dispõem de um serviço de atendimento ao cliente que tem por objectivo atender e resolver as queixas, reclamações ou incidências dos usuários do serviço. Pode obter mais informação na página web www.correos.es

Os serviços de telemóveis contam com um Departamento de Atendimento ao Cliente ao que é preciso dirigir-se no prazo de um mês desde que se conheça o facto que motive a queixa ou reclamação.

As Juntas Arbitrais do Transporte foram criadas em todas as Comunidades Autónomas com o objectivo principal de resolver reclamações de carácter mercantil, relacionadas com o cumprimento dos contratos de transporte terrestre e de actividades auxiliares e complementares do transporte. Para saber mais das suas funções poderá obter informações nas diversas Juntas Arbitrais de Transporte. Na Galiza, a Junta Arbitral de Transportes tem a sua sede em Santiago de Compostela, podendo encontrar mais informação na página web www.cptopt.xunta.es.

A reclamação administrativa

Por norma geral, para fazer uma reclamação perante os diversos organismos de consumo há que **apresentá-la por escrito**, indicando desta forma qual o problema e o motivo da reclamação. É indispensável entregar também o *ticket* ou factura de compra, a publicidade, se é o caso, os recibos e as garantias. Para fazer uma reclamação pode redigir o sucedido ou preencher um impresso próprio para reclamações.

Os comerciantes, ou quem preste serviços na Galiza, estão obrigados a ter os **impressos de reclamação**. Não obstante, há que ter em conta que **cada Comunidade Autónoma tem os seus próprios regulamentos** em matéria de impressos de reclamação, indicando o tipo de estabelecimentos que têm a obrigatoriedade de os ter e os facilitar aos consumidores.

Cada impresso de reclamações é um conjunto unitário de folhas de papel químico composto de **3 fólios de diferentes cores** (branco para a administração, verde para o reclamante e amarelo para o reclamado). No impresso de reclamação há que indicar sempre os dados pessoais, os dados do estabelecimento, os factos ocorridos e, de modo muito claro, o que se solicita (que lhe troquem o produto, a devolução do dinheiro, etc.)



A arbitragem de consumo

A arbitragem de consumo é uma **via extrajudicial e voluntária** que permite resolver, de um modo rápido, eficaz e gratuito, as desavenças que possam surgir entre os consumidores e os empresários ou profissionais. Quando uma empresa ou um profissional exhibe o **distintivo de adesão ao Sistema Arbitral de Consumo**, no seu estabelecimento ou na sua publicidade, os consumidores sabem que podem acudir à arbitragem de consumo para pôr fim aos conflitos que possam ter surgido com essa empresa ou profissional.

Para solicitar a arbitragem de consumo, basta **preencher uma simples solicitude** de arbitragem e apresentá-la directamente perante a Junta Arbitral de Consumo, ou, então, através de uma Oficina Municipal de Informação ao Consumidor (OMIC), ou de uma Organização de consumidores e usuários. Nessa solicitude deve especificar-se **claramente o que se pretende e o compromisso de aceitar a decisão do colégio arbitral**.

Uma vez solicitada essa via pelo consumidor, será proposta à outra parte, a qual deverá aceitá-la expressamente (salvo que tenha aderido ao sistema arbitral de consumo através de uma Oferta Pública de Sujeição), para assim proceder à designação do Colégio Arbitral que irá avaliar o caso. **Termina o procedimento com uma decisão que é de cumprimento obrigatório.**

Com o Estado Português, a Galiza assinou um **protocolo geral de actuação dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Portugal e a Junta Arbitral de Consumo da Comunidade Autónoma da Galiza** em matéria de resolução de conflitos dos consumidores portugueses e galegos. Neste documento encontra-se estabelecido o modo de proceder quando sejam apresentadas reclamações perante a Junta Arbitral de Consumo de Galiza, ou perante os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Portugal.



O Centro Europeu do Consumidor

O Centro Europeu do Consumidor é uma **entidade pública dedicada ao atendimento dos cidadãos, enquanto consumidores, de qualquer Estado Membro da União Europeia**, que precisem de informação, ou assistência, em relação à aquisição de um bem, ou a utilização de um serviço num país que não seja o seu.

As suas funções consistem em **assessorar os consumidores e mediar** em queixas e reclamações **transfronteiriças**.

O Centro Europeu do Consumidor em Espanha tem instalados, em lugares estratégicos de grande afluência turística, **uma rede de terminais informáticos, ou Oficinas Telemáticas**, que dispõem de um ecrã tátil e que facilitam informação de um modo de não atendimento presencial.

Pode obter **mais informação** através da página web **www.cec.consumo-inc.es**, onde também se recolhe uma listagem e um mapa da rede de Oficinas Telemáticas.



5 Directório

Para obter mais informação pode dirigir-se às **Direcções Gerais e Organismos de consumo das distintas Comunidades Autónomas**. De igual modo, pode ir às Oficinas Municipais de Informação ao Consumidor (OMICs) ou às **Organizações de Consumidores e Usuários**.

Na Galiza, o **Instituto Galego de Consumo** põe à disposição dos consumidores o telefone gratuito de informação **900 23 11 23** e a página web **www.igc.xunta.es**. O seu endereço é Rua Gonzalo Torrente Ballester 1-5 Baixo, em Santiago de Compostela, e tem as seguintes repartições:

- 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**

Podem ser de interesse as seguintes direcções e números de telefone:

- **GESTÃO DO PLANO JACOBEO: S. A. de Xestión do Plan Xacobeo**
Pavillón de Galiza – San Lázaro • 15703 Santiago de Compostela
Telefone: 981 57 20 04 • (www.xacobeo.es)
- **DIRECÇÃO GERAL DE TURISMO: Dirección Xeral de Turismo**
Praza de Mazarelos • 15703 Santiago de Compostela
Telefone: 981 54 63 77 • (www.conselleriaiei.org)
- **DIRECÇÃO GERAL DE TRANSPORTES: Dirección Xeral de Transportes**
Praza de Europa, 5A - 2º Andar (Fontiñas) • 15703 Santiago de Compostela
Telefone: 981 544 581 • (www.cptopt.xunta.es)
- **SERVIÇO GALEGO DE SAÚDE: Servizo Galego de Saúde**
Edifício Administrativo San Lázaro s/n • 15703 Santiago de Compostela
Telefone: 981 542 737 • (www.sergas.es)
- **BANCO DE ESPANHA (Serviço de reclamações): Banco de España**
C/ Alcalá, 48 • 28014 Madrid
Telefone: 91 338 65 30 • (www.bde.es)
- **CORREIOS (Departamento de Atendimento ao Cliente): Correos**
C/ Vía Dublín n.º 7 (Campo de las Naciones)
28070 Madrid (www.correos.es)
- **DIRECÇÃO GERAL DA AVIAÇÃO CIVIL: Dirección General de Aviación Civil**
Paseo de la Castellana, 67 • 28071 Madrid
Telefone: 91 597 83 21 • (www.fomento.es)
- **AEROPORTOS ESPANHÓIS E NAVEGAÇÃO AÉREA: Aena** (www.aena.es)
Telefone: 902 404 704
- **DIRECÇÃO GERAL DE SEGUROS: Dirección General de Seguros**
Paseo de la Castellana 44 • 28046 Madrid
Telefone: 91 339 70 00 • (www.dgsfp.mineco.es)
- **OFICINA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO: SETSI**
C/ Capitán Haya, n.º 41 • 28071 Madrid
Telefone: 901 33 66 99 • (www.usuarioteleco.es)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



www.igc.xunta.es
900 23 11 23



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE
INNOVACIÓN E INDUSTRIA



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