

Diritti dei pellegrini in qualità di consumatori



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE
INNOVACIÓN E INDUSTRIA

 INSTITUTO
GALEGO DE
CONSUMO

Presentazione





Il Cammino di Santiago è un itinerario millenario che ogni giorno sta vivendo un momento di grande splendore. Sono migliaia le persone che, ogni anno si recano a Santiago sia per motivi religiosi che di altra natura. Nonostante tradizionalmente il cammino si realizzasse a piedi, in bicicletta o a cavallo, la crescente importanza del così detto «turismo giacobeo» ha fatto sì che per recarsi a Santiago de Compostela, ci si serva dei più svariati mezzi di trasporto. Ad ogni modo, a prescindere del motivo per cui si intraprende il cammino o del mezzo di trasporto utilizzato durante il viaggio, tutti coloro che realizzano il Cammino di Santiago stabiliscono durante il percorso, molteplici relazioni di consumo.

L'Istituto Galiziano di Consumo, per orientare e informare i consumatori, ha deciso di pubblicare la presente guida, materiale di consultazione prezioso, con l'obiettivo di fornire a tutti coloro che intraprendono il Cammino di Santiago **informazioni utili sui diritti di consumatore e su come poter esercitarli.**

In questa guida sono state raccolte una serie di raccomandazioni pratiche, insistendo, soprattutto, su quelle questioni basilari alle quali le persone che fanno il Cammino di Santiago devono fare speciale attenzione, per esempio quando **viaggiano sui mezzi di trasporto pubblici**, quando **comprano un determinato prodotto** o quando **utilizzano i principali servizi** che si trovano lungo il Cammino. Allo stesso modo e considerando la necessità di informare i consumatori sulle diverse opzioni esistenti per far valere i loro diritti è stato inserito nella guida un riassunto delle diverse **vie legali intraprese in materia di risoluzione dei conflitti legati al settore del consumo**, osservando le peculiarità dei reclami transnazionali.

I contenuti, saranno corredati da una serie di consigli utili per preparare il Cammino di Santiago e da alcune brevi raccomandazioni sanitarie, che potranno essere d'aiuto a tutti coloro che si trovano in una delle tante tappe dell'Itinerario Giacobeo.

Indice



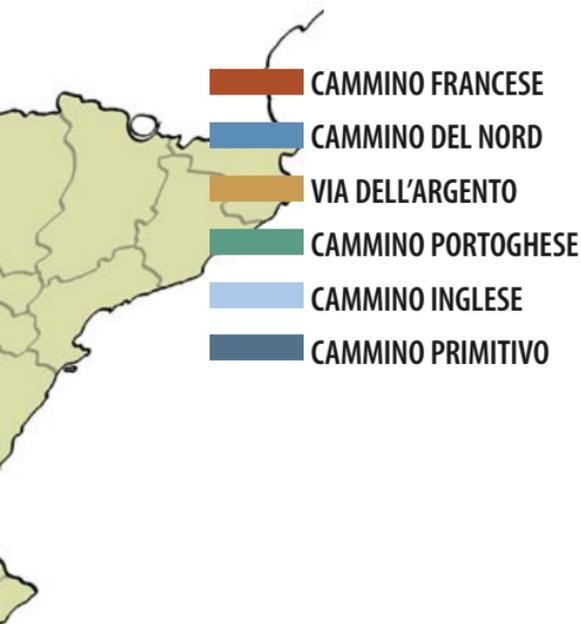
1	Gli itinerari che costituiscono il Cammino di Santiago	6
2	Informazione generale sul cammino	8
	Consigli per preparare il Cammino	
	Brevi raccomandazioni sanitarie	
	Informazioni generali su prezzi e pagamenti	
3	Cosa c'è da sapere sui... ..	18
	Mezzi di trasporto	
	Trasporto aereo / Trasporto su strada / Treno / Taxi	
	Servizi alberghieri e turistici	
	Strutture alberghiere / Ostelli / Campeggio libero	
	Prodotti	
	Attività di promozione delle vendite / Vendite automatiche	
	Vendita ambulante / Prodotti alimentari	
	Servizi	
	Servizi bancari / Servizi postali / Telefonia mobile / Posti di telefono pubblici	
	Lavanderie e tintorie / Noleggio auto / Distributori di benzina / Parcheggi	
	Officine di riparazione dei veicoli	
4	Procedimenti per risolvere i conflitti in materia di consumo	38
	Reclami amministrativi	
	Arbitraggio del consumo	
	Centro europeo del consumatore	
5	Indirizzi e numeri di telefono	44

1

Gli **itinerari** che costituiscono
il Cammino di Santiago

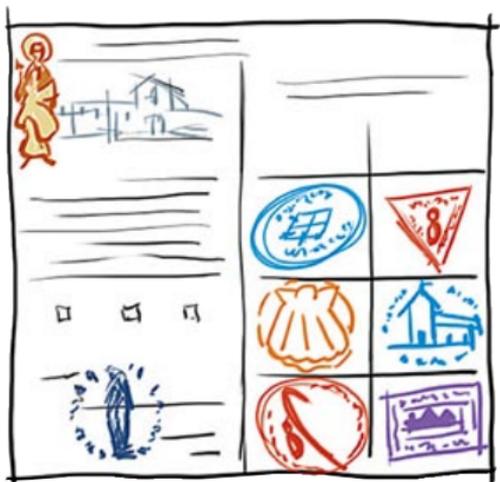


Sin dal momento in cui si scoprì la tomba dell'Apostolo Giacomo a Santiago de Compostela, nel IX secolo, il Cammino di Santiago divenne un importante itinerario di pellegrinaggio e migliaia di persone iniziarono a percorrere, dalle diverse zone d'Europa, i molteplici itinerari conosciuti, nel loro insieme, con il nome di **Cammino di Santiago** o **Itinerario Giacobeo**.



2

Informazione generale sul Cammino



Il cammino di Santiago nasceva circa mille anni fa, quando i pellegrini di tutta Europa intraprendevano un viaggio di natura spirituale e religiosa, che li avrebbe condotti fino alla tomba dell'Apostolo. Oggi giorno il Cammino si fa per motivi religiosi, ma anche intellettuali ed artistici o semplicemente per godere dell' importante ricchezza monumentale, paesaggistica e culturale.

La realizzazione del Cammino di Santiago per motivi religiosi, permette di ricevere la **compostela**; ovvero un certificato ufficiale che la Cattedrale di Santiago rilascia a tutti coloro che, oltre ad indicare che fanno il Cammino guidati da una motivazione religiosa, rispondono ad una serie di requisiti come, per esempio, percorrere per lo meno 100 Km a piedi o a cavallo oppure 200 in bicicletta, accreditando ciò al momento dell'arrivo.

Per accreditare il percorso realizzato con il fine di ottenere la Compostela è necessario presentare la **Credencial do Peregrino (Credenziale del Pellegrino)**. Si tratta di un documento rilasciato dall'Arcivescovado di Santiago de Compostela che si può ottenere nei luoghi riconosciuti da questo stesso Ente, come per esempio gli ostelli del pellegrino, le associazioni degli amici del cammino, gli uffici del turismo o le parrocchie del Cammino. La Credenziale viene timbrata una o due volte al giorno con timbro e data negli ostelli, nelle parrocchie o negli stabilimenti in possesso del timbro dei luoghi dove fare tappa, in modo tale da poter certificare le giornate di pellegrinaggio realizzate. **Si tratta di un documento imprescindibile per poter alloggiare negli ostelli o nelle locande specifiche per pellegrini, sempre che vi sia posto.**

Ricordi che, se per qualche motivo non dovesse ottenere la Credenziale, quest'ultima potrà essere sostituita da un diario di viaggio munito delle apposite firme e dei timbri che testimoniano ogni singola tappa del Cammino.

Potrà ricevere ulteriori informazioni su questi documenti presso gli ostelli dei pellegrini e negli uffici del Turismo che troverà lungo tutto il Cammino di Santiago. Le ricordiamo che può consultare anche il sito web www.xacobeo.es

Consigli per preparare il Cammino

Per realizzare il Cammino é imprescindibile attrezzarsi a dovere, sia in base alle modalit  di viaggio e al periodo dell'anno scelto, sia in relazione alle caratteristiche individuali. Tuttavia, come indicazione generale, Le consigliamo di considerare i seguenti aspetti:



Lo zaino

Dovr  essere comodo e leggero. Non bisogna appesantirlo troppo con oggetti inutili o che possono essere acquistati lungo il Cammino. Inoltre, bisognerebbe evitare il contatto delle cinghie con la pelle. Conviene sistemare le cose nello zaino in modo ordinato cos  da semplificarne l'utilizzo. Qualora decidesse di fare il Cammino di Santiago in bicicletta, dovr  equilibrare il peso in modo tale da pedalare il pi  comodamente possibile.



Le scarpe

Bisogner  utilizzare un tipo di scarpa idonea per lunghe camminate. Scelga una scarpa che si adatti bene al piede, comoda, che sorregga bene la caviglia e con una suola non scivolosa; l'ideale sarebbe utilizzare scarpe gi  usate in precedenza per assicurarsi che abbiano tutti i requisiti richiesti. Per scegliere le scarpe pi  adeguate   importante soffermarsi sull'etichetta e leggere i materiali utilizzati nella fabbricazione delle varie parti: presti speciale attenzione alla fabbricazione de: collo del piede, rivestimento, soletta e suola. L'etichetta deve essere ben visibile e attaccata su almeno una delle due scarpe o dello scarpone, in modo tale da non indurre in errore.

Ad ogni modo, nei punti vendita di scarpe deve esserci un cartello, in una zona ben visibile, che spieghi il significato dei vari simboli che si possono trovare sulle etichette delle scarpe (parti e materiali utilizzati). Si ricordi di portare un paio di ciabatte da usare nelle docce o semplicemente per far riposare i piedi alla fine di ogni tappa.



Vestuario

Il vestiario dovrà essere adeguato alla stagione dell'anno. In estate dovrà portare vestiti leggeri e di cotone, mentre in inverno giacca a vento, k-way e vestiti di lana. Un cappello per ripararsi dal freddo in inverno e dal sole in estate. Anche in questo caso, sull'etichetta dei vestiti dovrà comparire, tra le altre cose, un'informazione esaustiva circa la composizione e le finalità del capo, così come le istruzioni di lavaggio.



Cassetta di primo soccorso

Nei principali paesi che incontrerò lungo il Cammino troverò delle farmacie; per questo motivo le consigliamo di mettere nella cassetta di primo soccorso solo ciò che considera davvero strettamente necessario come, per esempio, delle forbici, dei cerotti, bende di cotone ed elastiche, alcool, disinfettante, crema antinfiammatoria, aspirina o paracetamolo.



Bastone

Può essere estremamente utile quando si cammina lungo terreni scivolosi.



Animali

È importante:

- Assicurarsi che i vaccini e gli antipulci siano in regola e che siano correttamente annotati sul libretto sanitario con il quale dovrà viaggiare.
- Studiare ed organizzare un percorso dove fare tappa presso alloggi che permettano l'ingresso degli animali.



Cammino a cavallo

Non dimentichi che il suo compagno di viaggio ha dei bisogni speciali per cui:

- Si assicuri che entrambe godiate di buone condizioni fisiche per realizzare il percorso.
- Porti con sé il libretto sanitario del cavallo con i rispettivi vaccini, assicurandosi che gli siano stati somministrati tutti i vaccini richiesti dai vari territori lungo i quali passa il Cammino, dal momento che i requisiti possono variare a seconda dello Stato.
- Si assicuri di somministrare al cavallo la quantità necessaria di cibo e di acqua, così come il riposo adeguato.
- Organizzi e adatti il percorso e le tappe da realizzare informandosi, prima di intraprendere il Cammino, sui posti nei quali sono ammessi i cavalli o dei possibili alloggi per cavalli che si trovano nei pressi del Cammino.



Persone disabili

Oltre alle raccomandazioni generali valide per tutti i pellegrini, dovranno:

- Informarsi, prima di intraprendere il Cammino, delle difficoltà cui può incorrere un pellegrino disabile e delle condizioni di accesso dei vari servizi presenti lungo il Cammino di Santiago (ostelli, stabilimenti alberghieri, ecc.).
- Portare pezzi di ricambio della sedia a rotelle o tacchetti per le stampelle, qualora sia necessario, e non scartare la possibilità di avvalersi di una macchina di appoggio.
- Fare molta attenzione quando si attraversa la strada, nel caso di persone con un handicap auditivo e camminare sempre accompagnato, nel caso di persone non vedenti, per via degli incroci, delle deviazioni e delle irregolarità del territorio.

Brevi raccomandazioni sanitarie

- I pellegrini spagnoli devono **viaggiare sempre muniti della propria tessera sanitaria.**
- Nel caso in cui provenga da un altro Stato membro dell'Unione Europea, **Le consigliamo di viaggiare provvisto della Tessera Sanitaria Europea.**
- Se viene da uno Stato che non è membro dell'Unione Europea, **deve sapere che ci sono paesi che hanno stabilito degli accordi con la Spagna**, per cui sarà importante ottenere quest'informazione prima di intraprendere il Cammino per poter **viaggiare con le carte in regola.**
- **Il telefono di emergenza è il 112.**

Per ulteriori informazioni puo' consultare il sito web www.112.es



Inoltre, dovrà tener presente una serie di raccomandazioni:

- 1 Realizzi, prima della partenza, una preparazione adeguata**, considerando il fatto che dovrà pianificare le tappe in funzione delle sue possibilità, dosando bene lo sforzo e facendo delle pause più o meno lunghe a seconda delle sue caratteristiche fisiche. Non conviene mai arrivare al limite delle proprie forze.
- 2 Eviti di esporre la testa direttamente al sole**, onde prevenire insolazioni, colpi di calore, ecc. Si protegga sempre con un cappello o un berretto. Per evitare scottature solari o disidratazione da sudorazione eccessiva è consigliabile cercare di non camminare durante le ore di massima intensità di luce solare (mezzogiorno); si consiglia, piuttosto, di realizzare esposizioni progressive (soprattutto se si proviene da climi diversi) e/o utilizzare creme solari con filtri protettivi alti e occhiali da sole, per proteggersi dalle radiazioni UVA.
- 3 I pellegrini che viaggiano in bici dovranno utilizzare il casco e la casacca catarinfrangente.**



4 Beva solo acqua imbottigliata o acqua potabile di uno stabilimento pubblico; non si deve consumare l'acqua dei ruscelli, dei fiumi, delle sorgenti o delle fonti, poiché non possiamo garantirne la potabilità. Per evitare la disidratazione, Le raccomandiamo di bere almeno 2 litri d'acqua al giorno. Esistono sul mercato bevande isotoniche, la cui composizione ricca di sali di sodio e potassio, può aiutare un adulto sano.

5 Ingerisca almeno 4 o 5 volte al giorno alimenti freschi invece di realizzare un unico pasto giornaliero di maggiore quantità. La frutta, la verdura e gli ortaggi devono essere lavati con acqua potabile. Se trasporta alimenti cucinati o preparati in precedenza, si assicuri sempre della loro corretta conservazione.

6 Si faccia la doccia o il bagno almeno una volta giorno e si asciughi per bene; in questo modo, oltre ad assicurarsi una corretta igiene personale e un miglior riposo, potrà prevenire macerazioni e micosi. Non dovrà condividere gli oggetti d'igiene personale, come le lamette o le pinzette.

7 È fondamentale curare i piedi per prevenire le bolle e per questo Le consigliamo l'uso di calzini di cotone, sempre puliti, asciutti e ben collocati per evitare sfregature.





Informazioni generali su prezzi e pagamenti

- 1** Per la maggior parte dei prodotti e dei servizi di consumo il **prezzo è libero**, per cui ogni singolo venditore può applicare i prezzi che reputa più opportuni. Tuttavia, deve sapere che **gli stabilimenti hanno l'obbligo di informare sui prezzi completi** (tasse comprese) dei prodotti e dei servizi. Al tempo stesso, i prezzi di vendita dovranno essere indicati negli appositi listini, sui cartelli o su etichette visibili, riportando il prezzo in modo chiaro, ben leggibile e **vincolante**.
- 2** Il **preventivo** è un documento scritto che dovrà essere consegnato prima di contrattare un determinato servizio e sarà utile per conoscere il prezzo di una determinata prestazione ed, eventualmente, decidere se portare avanti o no la spesa. Per questo motivo **La invitiamo a richiedere sempre un preventivo**.
- 3** Nel momento in cui effettuerà il **pagamento** di un qualsiasi servizio contrattato, **si ricordi che dovrà accettare di pagare utilizzando la moneta in corso**. Inoltre, deve sapere che **può pagare con la carta di credito sempre e quando venga così pubblicizzato** dallo stabilimento che, in molti casi, può accettare solo determinate carte di credito e non tutte.
- 4** **Le fatture costituiscono il documento che riceviamo per giustificare il prezzo pagato** per il prodotto o il servizio contrattato e sono **imprescindibili per eventuali reclami**. Quando l'importo del bene o del servizio non supera i 3.000 € la fattura può essere sostituita da uno scontrino o da una ricevuta.

3

Cosa c'è da sapere
sui...



I mezzi di trasporto

Le raccomandiamo di consultare sempre le condizioni generali delle singole compagnie di trasporto, per sapere quali sono gli aspetti concreti che potrebbero incidere sul viaggio come, per esempio, il ceck-in o viaggiare con la bicicletta o con animali e le condizioni relative al compimento dei servizi di trasporto.

Treno

I **biglietti** del treno sono **trasferibili**, anche se in caso di perdita o smarrimento degli stessi non verrà rilasciato alcun tipo di duplicato e/o ricevuta.

Sono ammessi **15 Kg di bagaglio gratuiti** ed il ceck-in avviene solo su determinati treni. Sui treni ad Alta Velocità o su quelli a Lunga Percorrenza provvisti di cuccette è consentito il trasporto di **biciclette**, che dovranno essere imballate. Sugli altri treni, come regola generale, si può portare una bicicletta per passeggero, sebbene in determinate linee e in giorni stabiliti il loro trasporto è vietato. La invitiamo a consultare le condizioni per il trasporto delle biciclette di ogni singola compagnia.

Se il treno **porta ritardo**, sappia che avrà diritto ad essere **risarcito** a seconda del tipo di treno e del ritardo. Se dovesse perdere la coincidenza del secondo treno per via di un ritardo del primo, la compagnia ferroviaria dovrà farsi carico di pagare le spese di alloggio e manutenzione corrispondenti.

Se il **servizio viene soppresso**, come regola generale, si può scegliere tra la devoluzione del denaro o un cambio di biglietto.

Non dimentichi che in caso di **perdita, sottrazione o deterioramento del bagaglio**, la compagnia ferroviaria dovrà farsi carico di risarcirla in funzione dei chili mancanti o danneggiati.

Trasporto aereo

Il biglietto aereo è nominativo, vale a dire che può essere utilizzato solo dalla persona titolare dello stesso e le compagnie aeree si riservano il diritto di richiedere, nel momento dell'imbarco, il documento d'identificazione.

Tenga presente che se decide di **annullare il viaggio o cambiarne la data**, la compagnia aerea può richiederLe il pagamento di determinate percentuali. Inoltre, esistono tariffe che non permettono l'annullamento o il cambio della data; per questo motivo è importante che valuti la situazione prima di procedere all'acquisto del biglietto. Deve sapere che:

- Se il volo ha accumulato più di due ore di ritardo la compagnia aerea dovrà farsi carico di pagare cibo e bevande, nonché alloggio nel caso in cui il volo alternativo parta all'indomani del volo annunciato in precedenza. Se il ritardo supera le 5 ore, c'è diritto al rimborso del prezzo del tragitto non effettuato, da realizzarsi nel giro di 7 giorni.
- In caso di cancellazione del volo, il passeggero ha diritto ad essere rimborsato o a ricevere un trasporto alternativo, nonché diritto di attenzione (cibo e bevande). Inoltre, in alcuni casi, ha diritto a ricevere un compenso, la cui quantità varia in funzione dei Km di volo.
- In caso di overbooking, per prima cosa la compagnia domanderà se c'è qualche passeggero che rinuncia volontariamente ad imbarcarsi in cambio di determinati benefici, oltre che al diritto di ricevere un rimborso o un trasporto alternativo. Solo nel caso in cui il numero dei volontari non fosse sufficiente, la compagnia potrà negare ai passeggeri il diritto ad imbarcarli e dovrà, pertanto, procedere a risarcirli.



Per quanto riguarda il **bagaglio**, non deve mai perdere di vista i seguenti punti:

- Prima di intraprendere il suo viaggio, si informi sulle condizioni di ceck-in del bagaglio e sul numero di bagagli consentito dalla compagnia aerea con cui realizzerà il viaggio.
- Ogni compagnia ha le proprie condizioni in materia d'imbarco dei bagagli speciali. Per questo motivo, se decide di imbarcare la bicicletta, potranno obbligarLa a trasportarla in casse speciali o, semplicemente, Le chiederanno di smontarla e sgonfiarne le ruote, quindi collocarla in base alle indicazioni previste. Alcune compagnie applicano tariffe speciali per questo genere di articoli.
- In caso di perdita o deterioramento dei bagagli, per poter effettuare un reclamo a posteriori, bisognerà riempire il PIR (scheda di irregolarità del bagaglio), recandosi immediatamente presso il banco della compagnia aerea o dirigendosi all'agente handling nell'areoporto di arrivo.



Trasporto su strada

L'obbligo di **dare il resto** si stabilisce per un massimo di 20€.

Le raccomandiamo di **conservare il biglietto fino alla fine del viaggio**, poiché potrebbe esserLe richiesto dal controllore durante il tragitto.

In relazione al **trasporto dei bagagli** è imprescindibile sapere che:

- Nel prezzo del biglietto è compreso il bagaglio fino ad un massimo di 30 Kg.
- Ogni compagnia sarà libera di determinare il prezzo da applicare in caso di eccesso di bagaglio.

Nel caso di **perdita o deterioramento del bagaglio**, verranno stabiliti una serie di risarcimenti da determinare in funzione del peso.

Taxi

I taxi dovranno essere provvisti dell'apposito **tassametro** e di un modulo luminoso che consenta di conoscere in ogni tragitto l'applicazione delle tariffe vigenti e la loro visualizzazione.

Il servizio si considererà iniziato nel momento e nel luogo di pick-up, eccetto se si tratta di un servizio contrattato attraverso il radiotaxi o per telefono, che verrà calcolato dal punto di partenza del veicolo.

Le tariffe dovranno essere esposte all'interno del veicolo, in un luogo facilmente visibile agli utenti del servizio.

I tassisti avranno l'obbligo di dare **il resto** fino ad una quantità di 20 € e, qualora venga richiesto, dovranno dare una ricevuta che attesti il servizio prestato.

In ogni caso, affinché il **trasporto del bagaglio sia gratuito**, quest'ultimo non dovrà superare i 50 Kg per i veicoli fino a quattro posti e i 60 per quelli con capacità superiore.

Servizi alberghieri e turistici

Uno dei problemi più frequenti per chi inizia il pellegrinaggio è quello relativo al posto in cui potrà alloggiare; a questo proposito Le ricordiamo che lungo tutto il Cammino di Santiago troverà diverse possibilità di alloggio.

Strutture alberghiere

In queste strutture c'è la possibilità di trovare diversi servizi come alloggio, ristorazione, servizio bar o servizi dedicati al tempo libero. Prima di contrattare o qualsiasi altro servizio presente nello stabilimento alberghiero è **imprescindibile conoscere le condizioni e i servizi offerti**, vista la grande varietà presente sul mercato.

I prezzi dei vari servizi, dettagliati singolarmente, saranno esposti in un luogo ben preciso e di facile localizzazione. Nei ristoranti si trovano all'esterno.

Non dimentichi di consultare l'orario indicato dalla direzione relativo **ai pasti, dal momento che non deve necessariamente essere uguale per tutti gli stabilimenti**.

Se ha effettuato una **prenotazione**, ma ne resta privo perché lo stabilimento ha occupato un numero di posti superiore a quelli disponibili, sappia che ha diritto ad essere ospitato in un altro di categoria uguale o superiore nella stessa zona, sempre se disponibile. Qualora non fosse possibile, infatti, sarà alloggiato in un altro stabilimento e riceverà un risarcimento danni.

Ostelli

La maggior parte degli ostelli sono di **uso esclusivo dei pellegrini che vanno a piedi, in bicicletta o a cavallo**; per alloggiarvi bisognerà presentare la Credenziale del Pellegrino.

Ogni ostello ha le proprie peculiarità, caratteristiche e regole di funzionamento. Non dimentichi di consultarle. Inoltre, si ricordi che, in molti ostelli che incontrerà lungo il Cammino, il soggiorno non è gratuito ma bisognerà pagare una somma minima per potervi passare la notte.

Come regola generale, i posti **vengono assegnati in funzione dell'ordine di arrivo**, dando la preferenza a coloro che vanno a piedi o che hanno una



qualche limitazione fisica; li seguono i pellegrini che vanno a cavallo, quelli in bicicletta e, per ultimo, coloro che dispongono di un veicolo di appoggio per realizzare il cammino.

In linea di massima è **consentito pernottare solo una notte**, sebbene si facciano eccezioni in casi giustificati (per esempio una malattia...).

Quasi tutti gli ostelli **sono provvisti di bagni, docce con acqua calda e degli appositi spazi per lavare e stendere i vestiti**. Alcuni hanno una cucina con utensili a disposizione dei pellegrini. È sempre più frequente trovare ostelli che posseggono lavatrice e asciugatrice (servizi a pagamento) nonchè accesso a internet. **Si ricordi che gli ostelli non sono hotel** per cui, in caso di pernottamento Le consigliamo di portarsi un asciugamano e quanto necessario per l'igiene personale.

Per ulteriori informazioni sulla rete di ostelli del Governo Regionale della Galizia (Xunta de Galiza), può consultare il sito web del Giacobeo www.xacobeo.es

Campeggio libero

Le **Comunità Autonome attraverso le quali passa il Cammino di Santiago, hanno ognuna una propria regolamentazione** che va consultata di volta in volta.

Tenga presente che bisognerà **rispettare sempre una distanza minima** rispetto ai nuclei urbani, alle zone storico/artistiche, alle zone paesaggistiche, ai campeggi, alle sponde dei fiumi, dei laghi o degli stagni, così come dei fiumi asciutti o con possibilità di essere inondata, delle zone marittimo/terrestri, delle strade, delle zone di raccolta d'acqua potabile e del Cammino di Santiago stesso.

Può richiedere maggiori informazioni presso gli Uffici del Turismo delle varie Comunità Autonome.

Prodotti

Quando acquisti un prodotto tenga presente che, come regola generale, e senza considerare la possibilità di aver comprato un prodotto difettoso, **non potrà cambiarlo né potrà richiedere indietro i soldi, salvo che ne venga esplicitamente indicato il contrario.**

Si ricordi che i prodotti hanno un **periodo di garanzia legale di due anni** a decorrere dal momento della loro consegna, fatta eccezione per i prodotti di seconda mano per i quali il periodo di garanzia non può mai essere inferiore ad un anno. In questo lasso di tempo potrà esigere la riparazione o la sostituzione del bene acquistato. Tuttavia, qualora ciò non fosse possibile, potrà richiedere uno sconto sul prezzo o cessare il contratto con la devoluzione dell'importo pagato.

Attività di promozione delle vendite

In queste attività i **commercianti** annunciano le **vendite dei propri prodotti a prezzi ridotti**. Si tratta di vendite speciali: I saldi, le vendite promozionali, gli sconti, le liquidazioni e le vendite con regalo.

Quando acquisti un prodotto in promozione si assicuri che:

- Negli **annunci** sia specificata la **durata della promozione** (data di inizio e di fine).
- Nel caso in cui si reclamizzino articoli con riduzione di prezzo, dovrà apparire il **prezzo precedente e quello scontato** o la percentuale che viene scontata.
- Qualora uno stabilimento possenga articoli a prezzo normale e articoli scontati, questi dovranno essere **ben separati** per non trarre in inganno.





Vendite automatiche

Si può acquistare un prodotto azionando qualsiasi meccanismo previo pagamento corrispondente. Ci riferiamo, tra gli altri, alle macchinette dispensatrici di bevande o prodotti alimentari.

Si assicuri che la macchina abbia i seguenti requisiti:

- Deve contenere una serie di **indicazioni**: Prodotto o servizio offerto, prezzo, tipo di moneta ammessa e istruzioni per l'uso.
- Deve indicare anche l'**identificazione dei titolari** (domicilio e numero di telefono).
- Deve consentire il **recupero automatico dell'importo pagato**, nel caso in cui non venga rilasciato il prodotto o il servizio richiesto.
- Tutti i prodotti rilasciati devono **rispettare la normativa di etichettaggio**, presentazione e pubblicità.

Vendita ambulante

Viene realizzata dai commercianti al di fuori di uno stabilimento commerciale permanente, nei mercati o nei luoghi a esso adibiti.

I commercianti dovranno mostrare in modo visibile i propri dati personali e il documento in cui compare l'autorizzazione municipale e un indirizzo di riferimento. Inoltre, dovranno vendere prodotti in conformità con la normativa sanitaria vigente e di qualità.

Prodotti alimentari

Si ricordi di leggere sempre l'etichetta dei prodotti alimentari dal momento che potrà offrirle informazioni di estrema utilità. Deve indicare, tra le altre cose, gli ingredienti e il peso del prodotto, nonché la data di consumazione e la data di scadenza in caso di prodotti facilmente deteriorabili, l'identificazione del lotto del prodotto e, nel caso in cui provenga da uno stato esterno all'UE, il paese d'origine. I dati relativi alle caratteristiche del prodotto, così come l'origine, la composizione, i processi per ottenerlo e la data di scadenza devono essere esposti in modo chiaro.

Quando sull'etichetta di un prodotto alimentare, o durante la sua presentazione o annuncio pubblicitario si fa riferimento al fatto che possiede **proprietà nutritive**, dovrà essere menzionata l'informazione relativa al valore energetico apportato e ai nutrienti contenuti (proteine, idrati di carbonio, grassi, fibre alimentari, sodio, vitamine e sali minerali).



Servizi

Nel momento in cui deciderà di contrattare un qualsiasi servizio, **legga attentamente tutte le clausole del contratto prima di firmarlo**, per sapere esattamente che tipo di impegno sta prendendo.

Non dimentichi di **conservare una copia del contratto firmato** e di tutta la documentazione che Le verrà fornita dall'impresario, compresa **quella pubblicitaria**, dal momento che quest'ultima è legalmente vincolante. Conservi anche **lo scontrino o la fattura**, imprescindibili in caso di reclamo.

Servizi bancari

Le entità bancarie offrono una serie di servizi che possono essere di **grande utilità durante il Cammino di Santiago**, come per esempio bonifici bancari, visa, bancomat o banca telefonica. Le raccomandiamo di **valutare con la Sua banca le condizioni dei vari servizi**.

Quando si realizza una qualsiasi operazione in uno sportello automatico, la banca potrebbe farvi pagare una **commissione**; dovrà, comunque, sempre informarvi della commissione applicata, indicando la quantità da pagare.

Per quel che riguarda **l'uso degli sportelli automatici in uno Stato diverso da quello del pellegrino**, é opportuno prestare attenzione alle seguenti avvertenze:

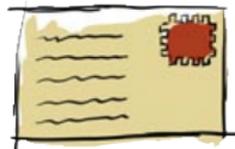
- Utilizzi una carta di debito per ritirare dagli sportelli bancomat e non una di credito, dal momento che l'utilizzo di quest'ultima comporta una commissione più elevata.
- Prima di viaggiare, si informi presso la Sua banca in merito alle reti che si possono utilizzare nei luoghi in cui passa il Cammino di Santiago e delle commissioni che Le possono applicare per ritirare denaro, considerando che se utilizza la rete a cui appartiene la Sua banca, le commissioni saranno inferiori.



- Tenga presente che nell'ambito dell'Unione Europea, le banche hanno l'obbligo di applicare la stessa commissione in qualsiasi stato membro.

Per quel che riguarda l'uso delle **carte di credito/bancomat**, è opportuno adottare una serie di **precauzioni**:

- **Memorizzi il numero personale** di identificazione (PIN) e non lo annoti sulla tessera o vicino ad essa.
- **Firmi la carta sul retro** per potersi identificare come titolare della stessa.
- **Porti con sè la Carta d'identità** o il passaporto da esibire insieme alla carta.
- In caso di perdita o sottrazione della carta di credito agisca tempestivamente avvisando il prima possibile il servizio di blocco, abilitato dalla banca.



Servizi postali

Esistono vari **tipi di servizi postali** (per esempio una lettera normale, raccomandata, urgente o fax) di cui potrebbe avere bisogno mentre percorre il Cammino di Santiago. **Si informi sulle caratteristiche di ogni singolo servizio e delle rispettive tariffe**, per valutare quello che più Le conviene in ogni momento.

Sul sito www.correos.es potrà trovare tutte le informazioni utili sui vari servizi postali, le condizioni di ogni singola prestazione e le rispettive garanzie.

Telefonia mobile

Le consigliamo di scegliere il sistema di telefonia mobile **prepagato o con contratto**, a seconda delle sue necessità.

Le **fatture** devono essere **dettagliate** e si applicherà una tariffa fatturata per secondo di conversazione.

Bisogna ricordarsi che se il ritardo per il pagamento di una bolletta è superiore a un mese, **il servizio potrà essere temporaneamente sospeso**. Se il ritardo è superiore a tre mesi o se si accumula più di una sospensione temporale, la sospensione potrà essere definitiva.

Potrà, inoltre, richiedere la **disattivazione** del servizio telefonico seguendo gli stessi passi relativi alla sua attivazione e, da questo momento, la compagnia disporrà di un tempo limitato per renderla attiva.



In quanto alla possibilità di effettuare e ricevere chiamate all'estero (**roaming**), occorre osservare i seguenti punti:

- Prima di viaggiare Le consigliamo di **studiare e confrontare le offerte che il suo operatore le offre**. È, inoltre, consigliabile valutare le tariffe dei vari operatori esteri e predisporre il telefonino per operare con il più economico.
- Durante il viaggio **si informi sulla fascia oraria in cui è più economico** chiamare per telefono e cerchi di utilizzare sempre questa fascia oraria per realizzare le Sue chiamate.
- Un'altra opzione da valutare è quella di **comperare una tessera SIM dello Stato estero** in cui ci si trova perchè, nonostante si debba cambiare temporaneamente numero di telefono, pagherà la parte corrispondente della chiamata come se fosse nazionale.





Posti di telefono pubblici

La invitiamo a consultare le tariffe che dovranno essere pubblicate nello stabilimento, prima di utilizzare il servizio.

Si dovrà applicare una tariffa fatturata per secondo.



Lavanderie e tintorie

Quando utilizza un servizio di tintoria o lavanderia sappia che:

- Nel momento in cui lascia un capo per farlo lavare, Le dovranno consegnare una **ricevuta di deposito**.
- Al **ritirare il capo dovrà presentare la ricevuta di deposito** come prova dell'avvenuto pagamento del servizio.

Se i capi si dovessero **rovinare in seguito al servizio prestato, le tintorie** dovranno risarcirLa pagando la somma stabilita nella ricevuta di deposito. Non si ha diritto a nessun risarcimento, qualora nella ricevuta si indichi la possibilità di deterioramento dei capi come conseguenza della prestazione del servizio.

Noleggjo auto

Nel caso in cui volesse noleggiare un veicolo, dovrà considerare che:

- Le agenzie di noleggio, in generale, hanno un **sito web proprio** dove è possibile consultare le condizioni generali di contrattazione, le tariffe, prenotare il veicolo con la possibilità di abbonare la somma direttamente via internet o nel momento in cui si ritira la macchina.
- Nel **prezzo di noleggio non è compresa mai la benzina** per cui, al momento della restituzione, dovrà consegnare la macchina con il serbatoio nelle stesse condizioni in cui lo ha trovato nel momento del ritiro e nel luogo e data previsti dal contratto.



- Quando ritira il veicolo, Le **consigliamo di verificare sempre qualsiasi possibile danno che la macchina possa presentare** (carrozzeria, cerchioni, ecc.) e farlo risultare nel contratto, per evitare che possano ritenerLa responsabile della riparazione. Inoltre, non dimentichi di verificare se la macchina possiede il triangolo e la casacca catarifrangente.



Distributori di benzina

Osservi l'informazione presente sui cartelloni che troverà **nell'accesso delle stazioni di servizio**. Troverà informazioni utili quali:

- Il **prezzo di vendita al pubblico**, al litro, dei vari tipi di carburanti e diesel, con indicazioni relative ai loro numero di ottani.
- L'**orario** dell'attività di erogazione.
- L'espressione "**AUTOSERVICIO**" si riferisce al sistema di erogazione self service.
- Le **modalità di pagamento** ammesse.
- Inoltre, dovranno essere visibili le legende o le immagini relative ai **diritti e doveri degli utenti** (vietato fumare o accendere fuochi, vietato fare benzina con il motore acceso, a quanto dista la zona di vendita più vicina, ecc.)
- Nel caso in cui l'istallazione non possenga un determinato tipo di combustibile, dovrà informare la clientela mediante l'esibizione di un cartello, visibile e leggibile, in cui appaia la leggenda "**FUERA DE SERVICIO**", ("**Fuori servizio**"), indicando qual è il combustibile che manca.

Inoltre, i **servizi di lavaggio dei veicoli** dovranno disporre all'entrata dei cartelli che informeranno, tra le altre cose, sul funzionamento dei servizi, le rispettive tariffe e l'orario di prestazione.



Parcheggi

Sia nei **parcheggi a posti riservati** che in quelli con **stazionamento a tempo** bisogna sapere che il **titolare del parcheggio** deve:

- Indicare **un'area determinata dove parcheggiare il veicolo**
- Consegnare uno **scontrino o una ricevuta del parcheggio**
- **Restituire il veicolo nelle stesse condizioni in cui gli è stato consegnato.**
- Indicare i prezzi, gli orari e le norme relative all'utilizzo e al funzionamento del parcheggio. Nei parcheggi con **stazionamento a tempo, il prezzo verrà stabilito in base ai minuti di stazionamento, senza possibilità di arrotondare** le unità di tempo non consumate o utilizzate.

Non dimentichi che i parcheggi, come regola generale, non si fanno responsabili degli elementi accessori del veicolo (lettori CD e cellulari).

Per evitare problemi, conviene sempre **rispettare** le norme e le **istruzioni** del responsabile del parcheggio in quanto all'**uso e alla sicurezza** del medesimo.



Officine di riparazione dei veicoli

Se utilizzerà una macchina durante parte del Cammino di Santiago e dovesse avere una qualche avaria, dovrà:

- Consultare presso l'officina i **prezzi per ogni ora** di lavoro e per i **servizi** concreti.
- Le consigliamo di richiedere un **preventivo scritto** delle eventuali riparazioni o dei servizi richiesti, ma sappia che una volta richiesto il preventivo, se non dovesse essere accettato, l'officina potrà applicare le tariffe che reputi opportune.
- L'officina ha l'obbligo di rilasciarLe una **fattura di riparazione**, anche nel caso in cui quest'ultima sia coperta da garanzia.
- **Tutte le riparazioni o le installazioni realizzate in qualsiasi officina hanno una garanzia di 3 mesi o 2.000 Km**, a seconda di quale delle due scada per prima. Tuttavia, nel caso in cui i pezzi di ricambio abbiano una garanzia superiore, farà fede quella di maggior durata.

4

Procedimenti per risolvere i conflitti in materia di consumo



Nel caso in cui sorgessero problemi o conflitti nelle relazioni di consumo, la invitiamo a seguire la seguente procedura:

È sempre consigliabile **esporre direttamente la lamentela e la richiesta concreta presso lo stabilimento** nel quale si è acquistato il prodotto o che ha offerto un determinato servizio o presso il dipartimento di attenzione al cliente competente, per cercare di raggiungere un **compromesso amichevole**. Se non fosse possibile raggiungere alcun tipo di compromesso, bisognerà mettere il reclamo per iscritto, come prova del fatto.

Se anche in questo caso non si riesce a risolvere il problema in modo soddisfacente, **si può cercare di trovare una nuova soluzione amichevole tramite una mediazione**, che nel settore del consumo può essere realizzata sia dall'Amministrazione, sia da un'organizzazione di consumatori. L'intermediario cercherà di avvicinare le posizioni delle due parti contendenti fino a raggiungere un accordo tale da considerare risolto il problema.

Recarsi presso un Sistema di Arbitraggio di Consumo o presso i Tribunali di Giustizia. Qualsiasi opzione tra quelle sopracitate, potrà esercitarsi direttamente o per mezzo di un'associazione di consumatori e utenti. Si faccia suggerire dalle amministrazioni di consumo o dalle organizzazioni di consumatori, qual è la strada più efficace per far valere i Suoi diritti. **Non lasci passare troppo tempo, poichè in alcuni casi ci sono scadenze per effettuare un reclamo.**

Consideri che ci sono determinati servizi che offrono **un dipartimento di attenzione al cliente** a cui dovrà rivolgersi.

Le banche hanno un Servizio di Attenzione al Cliente proprio e, in alcuni casi, un Difensore del cliente a cui ci si dovrà rivolgersi entro 2 mesi dal momento in cui si determina il fatto che motiva il reclamo. Per ulteriori informazioni può consultare il sito web www.bde.es

Gli operatori postali si avvalgono di un servizio di attenzione al cliente che ha come oggetto cercare di risolvere le lamentele, i reclami, o gli incidenti degli utenti del servizio. Per ulteriori informazioni può consultare il sito web www.correos.es

I servizi di telefonia mobile si avvalgono di un Dipartimento di Attenzione al Cliente a cui rivolgersi entro un mese dal momento in cui si determina il fatto che motiva il reclamo.

I Comitati di Trasporto, sono stati creati in tutte le Comunità Autonome con il fine di risolvere i reclami di carattere mercantile, relativi alle adempienze dei contratti di trasporto terrestre e di tutte quelle attività ausiliarie complementari al trasporto. Per saperne di più, può ottenere maggiori informazioni presso le sedi dei Comitati di Trasporto. In Galizia il Comitato di Trasporto ha sede a Santiago de Compostela e potrà ottenere maggiori informazioni visitando il sito www.cptopt.xunta.es

Reclami amministrativi

Come norma generale, per poter effettuare un reclamo presso i differenti organismi di consumo bisogna presentare una **domanda scritta** dove indicare il problema e il motivo del reclamo. Inoltre, dovranno essere allegati uno scontrino o una fattura d'acquisto, pubblicità e, se necessario, ricevute e garanzie. Può presentare un reclamo per iscritto o riempiendo un apposito formulario.

In Galizia, sia i commercianti che coloro che offrono qualsiasi tipo di servizio, hanno l'obbligo di avere dei **formulari di reclamo**. Tuttavia, bisogna considerare che **ogni Comunità Autonoma ha il proprio regolamento** in materia di formulari di reclamo, per cui verranno indicati gli stabilimenti che hanno l'obbligo di metterli a disposizione della clientela.

Ogni formulario di reclamo consta di un blocco unitario di fogli copiativi composto da **3 fogli di diversi colori** (bianco per l'amministrazione, verde per chi reclama e giallo per il destinatario del reclamo). Su questo foglio bisognerà indicare sempre i dati personali, i dati dello stabilimento, i fatti avvenuti, formulando la richiesta in modo chiaro (un cambio di prodotto, la devoluzione del denaro, ecc).



Arbitraggio del consumo

L'arbitraggio di consumo è una **via extragiudiziale e volontaria** che consente di risolvere rapidamente e in modo efficace e gratuito, i disaccordi che possano nascere tra consumatori e imprenditori o professionisti.

Quando una ditta o un professionista esibisce il **distintivo di adesione al Sistema Arbitrario di Consumo**, nel suo stabilimento o sulla sua pubblicità, i consumatori sanno che possono rivolgersi a quest'ultimo per porre fine ai conflitti generati da una ditta o da un professionista.

Per richiedere l'arbitraggio di consumo è sufficiente **formulare una semplice richiesta** di arbitraggio e presentarla direttamente presso una Giunta Arbitrale di Consumo, presso uno degli Uffici Municipali di Informazione al Consumatore (OMIC) o presso un'Organizzazione di consumatori e utenti. Nella richiesta dovrà essere specificato **in modo chiaro cosa si richiede e l'impegno ad accettare la decisione del collegio arbitrale**.

Il consumatore presenterà la proposta di questa via legale all'altra parte che dovrà accettarla espressamente (salvo che aderisca al sistema arbitrale di consumo mediante un'Offerta Pubblica di Ricorso), per poter procedere a designare il Collegio Arbitrale che valuterà il caso.

Alla fine verrà emessa una sentenza che dovrà essere obbligatoriamente rispettata.



Centro Europeo del Consumatore

Il Centro Europeo del Consumatore è un **ufficio pubblico di attenzione ai consumatori di qualsiasi Stato membro dell'Unione Europea**, che offre informazione o assistenza in relazione all'acquisto di un bene o all'utilizzo di un servizio in un paese diverso dal proprio.

Svolge le funzioni di **prestare consulenza ai consumatori e mediare nei reclami transnazionali**.

Il centro Europeo del Consumatore in Spagna ha installato in due luoghi strategici di grande affluenza turistica, **una rete di terminali informatici o Uffici Telematici** provvisti di uno schermo tattile che fornisce informazioni in modo preciso e dettagliato.

Può ottenere **maggiori informazioni** attraverso il sito www.cec.consumo-inc.es nel quale è possibile avere una lista e una cartina della rete di Uffici Telematici.



5

Indirizzi e numeri di telefono

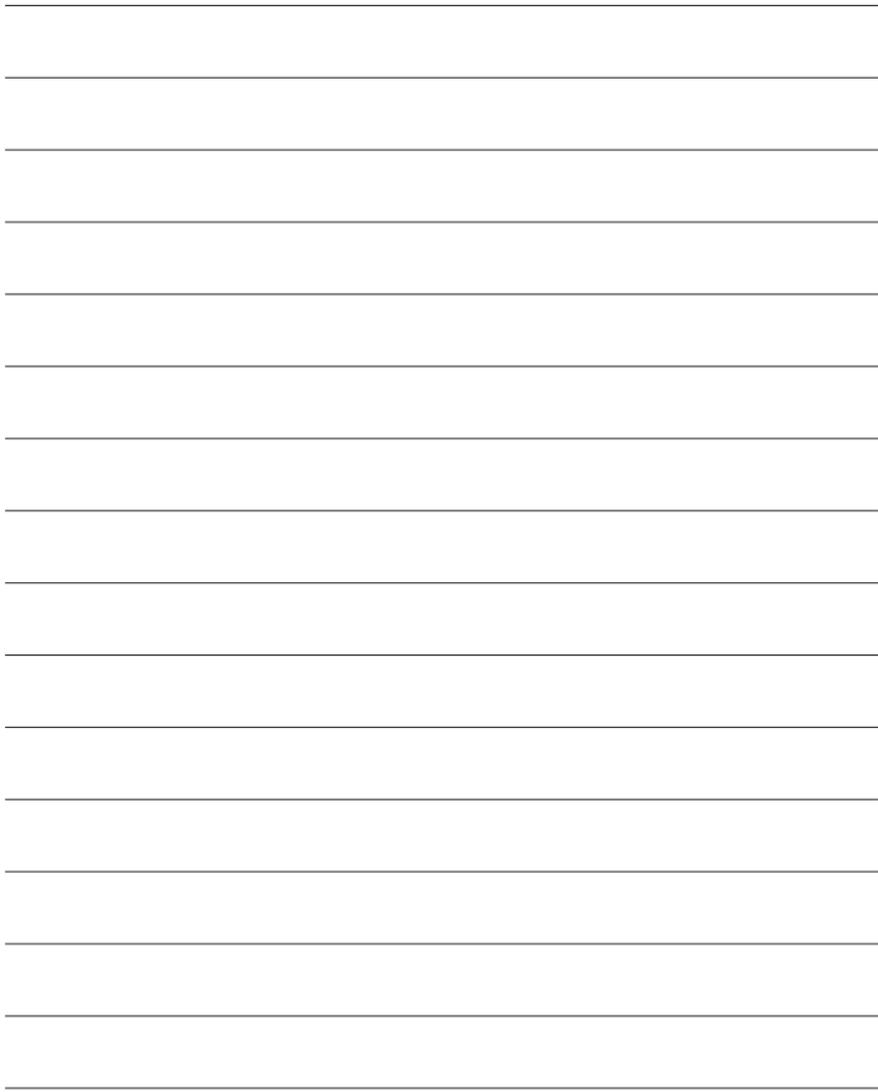
Per ulteriori informazioni può recarsi presso le **Direzioni Generali e gli Organismi di consumo delle varie Comunità Autonome**. Inoltre, potrà recarsi presso gli Uffici Municipali di Informazione al Consumatore (**OMICS**) o presso le **Organizzazioni di Consumatori e Utenti**.

In Galizia, l'**Instituto Galego de Consumo** (Istituto Galiziano di Consumo) mette a disposizione dei consumatori un telefono d'informazione gratuito **900 23 11 23** e il sito web **www.igc.xunta.es**. È sito presso la **Rúa Gonzalo Torrente Ballester 1-5 Baixo a Santiago de Compostela** ed ha i seguenti uffici:

- Edificio Servicios 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**

Inoltre, potranno essere di interesse i seguenti indirizzi e numeri di telefono:

- **GESTIONE DEL PIANO GIACOBEO: S. A. de Xestión do Plan Xacobeo**
Pavillón de Galiza – San Lázaro • 15703 Santiago de Compostela
Teléfono: 981 57 20 04 • (www.xacobeo.es)
- **DIREZIONE GENERALE DEL TURISMO: Dirección Xeral de Turismo**
Praza de Mazarelos • 15703 Santiago de Compostela
Teléfono: 981 54 63 77 • (www.conselloriaiei.org)
- **DIREZIONE GENERALE DEI TRASPORTI: Dirección Xeral de Transportes**
Praza de Europa, 5A - 2º Andar (Fontiñas) • 15703 Santiago de Compostela
Teléfono: 981 544 581 • (www.cptopt.xunta.es)
- **SERVIZIO SANITARIO DELLA GALIZIA: Servizo Galego de Saúde**
Edificio Administrativo San Lázaro s/n • 15703 Santiago de Compostela
Teléfono: 981 542 737 • (www.sergas.es)
- **BANCA DI SPAGNA (Attenzione al Cliente): Banco de España**
Servizo de Reclamacións • C/ Alcalá, 48 • 28014 Madrid
Teléfono: 91 338 65 30 • (www.bde.es)
- **POSTE E TELEGRAFI (Dipartimento Attenzione al Cliente): Correos**
Departamento de Atención ao Cliente • C/ Vía Dublín n.º 7 (Campo de las Naciones)
28070 Madrid (www.correos.es)
- **DIREZIONE GENERALE DELL'AVIAZIONE CIVILE: Dir. Gral. de Aviación Civil**
Paseo de la Castellana, 67 • 28071 Madrid
Teléfono: 91 597 83 21 • (www.fomento.es)
- **AEROPORTI SPAGNOLI: Aena** (www.aena.es)
Teléfono de Atención ao Cliente: 902 404 704
- **DIREZIONE GENERALI ASSICURAZIONI: Dirección General de Seguros**
Paseo de la Castellana 44 • 28046 Madrid
Teléfono: 91 339 70 00 • (www.dgsfp.mineco.es)
- **ATTENZIONE AL CLIENTE DEL SERVIZIO RETI E TELECOMUNICAZIONI: SETSI**
Oficina de Atención ao Usuario • C/ Capitán Haya, n.º 41 • 28071 Madrid
Teléfono: 901 33 66 99 • (www.usuariosteleo.es)



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