

# Droits des pèlerins en tant que consommateurs



XUNTA DE GALICIA  
CONSELLERÍA DE  
INNOVACIÓN E INDUSTRIA

 INSTITUTO  
GALEGO DE  
CONSUMO

# Présentation





Le Chemin de Saint-Jacques-de-Compostelle est une route millénaire qui, de nos jours, connaît un essor important. Chaque année, ce sont des milliers de personnes qui, pour des raisons religieuses ou d'une autre portée, se rendent à Saint-Jacques-de-Compostelle. Bien que la façon traditionnelle de parcourir le Chemin soit à pied, à cheval ou à vélo, il faut souligner l'importance croissante du dénommé « tourisme jacquaire » utilisant les différents modes de transports pour arriver à Saint-Jacques. Toutes ces personnes, quelles que soient leurs motivations ou le mode de transport utilisé pendant leur voyage, établissent tout au long de leur parcours de multiples relations de consommation.

**L'*Instituto Galego de Consumo*** (Institut galicien de la Consommation), dont la mission est d'orienter et d'informer les consommateurs, publie ce guide, facile à consulter, afin de fournir aux personnes qui parcourent le Chemin de Saint-Jacques, des informations utiles sur leurs droits en tant que consommateurs et la manière la plus efficace de les exercer.

Vous y trouverez des recommandations pratiques et, notamment, des points essentiels auxquels les personnes qui font le Chemin de Saint-Jacques doivent accorder une attention particulière lorsqu'elles utiliseront les principaux services au long de leur route vers Saint-Jacques. D'autre part, dans le but d'informer les consommateurs sur les différents moyens possibles pour faire valoir leurs droits, ce guide comprend un résumé des différentes voies de résolution des litiges en matière de consommation, tout en prenant en compte les particularités propres aux réclamations transfrontalières.

Son contenu est complété, principalement, par des conseils pour préparer le Chemin de Saint-Jacques et par de brèves recommandations de santé, pouvant être utiles à tous ceux qui se trouvent dans un des multiples itinéraires qui composent la Route Jacquaire.

# Sommaire



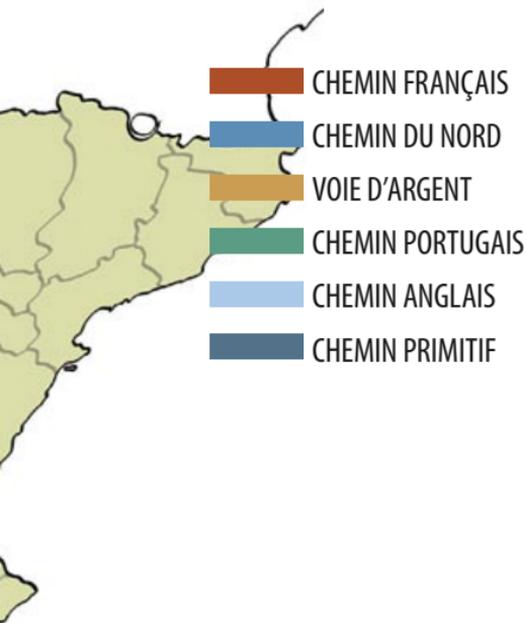
<b>1</b>	<b>Les routes qui composent le Chemin de Saint-Jacques</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Information générale sur le chemin</b> .....	<b>8</b>
	Conseils pour préparer le chemin	
	Brèves recommandations en matière de santé	
	Informations générales sur les prix et les paiements	
<b>3</b>	<b>Que devez-vous savoir sur...</b> .....	<b>18</b>
	<b>Les modes de transports</b>	
	Transport aérien / Transport routier / Train / Taxis	
	<b>L'hôtellerie et les services touristiques</b>	
	Les établissements hôteliers / Refuges / Camping sauvage	
	<b>Les produits</b>	
	Les activités de promotions des ventes / Ventes par distributeurs automatiques	
	Vente ambulante / Produits alimentaires	
	<b>Les services</b>	
	Les services bancaires / Services postaux / Téléphonie mobile	
	Centres d'appels téléphoniques / Teintureries et les blanchisseries	
	Location de voitures / Stations-service	
	Parcs de stationnement / Ateliers de réparation de véhicules	
<b>4</b>	<b>Les voies de règlements des litiges en matière de consommation</b> .....	<b>38</b>
	<b>La réclamation administrative</b>	
	L'arbitrage en matière de consommation	
	Centre Européen des Consommateur	
<b>5</b>	<b>Adresses utiles</b> .....	<b>44</b>

# 1

## Les routes qui composent le Chemin de Saint-Jacques

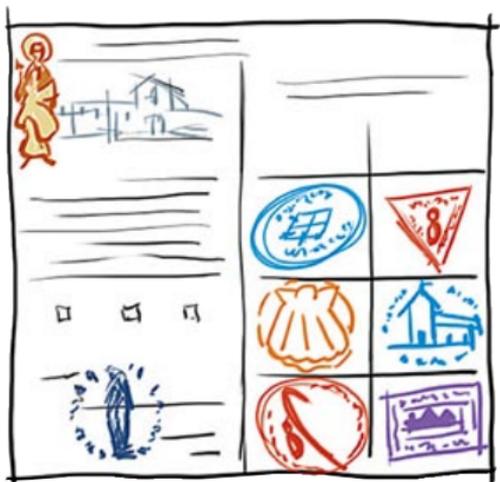


La découverte de la tombe de l'apôtre saint Jacques à Compostelle, au IX<sup>e</sup> siècle, marqua le début d'une importante route de pèlerinage, le Chemin de Saint-Jacques. Des milliers de personnes commencèrent alors à parcourir les **différents itinéraires**, depuis les points les plus divers d'Europe, connus dans leur ensemble sous le nom de « Chemin de Saint-Jacques » ou « **Route Jacquaire** ».



# 2

## Information générale sur le Chemin



Le Chemin de Saint-Jacques est né il y a environ mille ans, lorsque les pèlerins de toute l'Europe commencèrent à se rendre sur la tombe de l'apôtre, dans une quête spirituelle ou religieuse. À l'heure actuelle, les marcheurs font le chemin poussés par de multiples raisons : religieuses, intellectuelles, artistiques, sportives ou simplement pour profiter de son importante richesse monumentale et culturelle et de la beauté de ses paysages.

Si la motivation qui pousse le pèlerin à effectuer le Chemin est religieuse, il pourra obtenir la «**Compostela**», un certificat officiel délivré par la Cathédrale de Saint-Jacques aux personnes qui, en plus d'indiquer qu'elles sont guidées par des motifs religieux, satisfont à certaines conditions telles que : avoir parcouru, au moins, 100 kilomètres à pied ou à cheval, ou 200 km à vélo, et pouvoir l'attester à l'arrivée.

Pour certifier le chemin parcouru et recevoir la Compostela, le pèlerin devra présenter la **Credencial**, ou carnet du pèlerin. Il s'agit d'un document délivré par l'Archevêché de Saint-Jacques-de-Compostelle dans des lieux reconnus par cette entité, tels que les refuges de pèlerins, les associations d'amis du chemin, des offices du tourisme ou les paroisses du Chemin. Le marcheur devra la présenter une ou deux fois par jour dans les refuges, les paroisses ou établissements ayant un cachet de lieu de passage, pour qu'ils y apposent leur cachet et la date de passage afin de certifier les journées de pèlerinage effectuées.

Ce document est indispensable pour pouvoir accéder aux refuges ou hébergements spéciaux pour les pèlerins, s'ils ne sont pas complets.

Sachez que pour si quelque raison qui soit, vous ne pouvez obtenir la Credencial, elle pourra être remplacée par un journal de route avec les signatures et les cachets de chaque étape du Chemin.

Vous pouvez obtenir plus d'informations sur ces documents dans les refuges de pèlerins et les offices de tourisme que vous trouverez tout au long du Chemin de Saint-Jacques. Vous pouvez également consulter le site internet [www.xacobeo.es](http://www.xacobeo.es)

# Conseils pour préparer le Chemin

Il faut s'équiper convenablement, en tenant compte de la modalité et de la saison choisies pour réaliser le Chemin ainsi que les caractéristiques individuelles propres à chacun. De manière générale, il faut prendre en compte les aspects suivants:



## Sac à dos

Il doit être confortable et léger. Il ne doit pas être chargé d'objets inutiles ou qui pourraient être achetés au long du Chemin. Éviter également les éraflures causées par les courroies. Il vaut mieux garder les choses ordonnées dans le sac à dos afin de faciliter la manipulation. Si vous décidez de faire le Chemin de Saint-Jacques à vélo, gardez un poids équilibré pour que le pédalage soit le plus confortable possible.



## Chaussures

Il est préférable d'utiliser des chaussures appropriées pour la marche. Aussi faut-il choisir des chaussures bien adaptées aux pieds, confortables, tenant bien les chevilles et avec une semelle qui ne glisse pas, déjà utilisées au préalable, si cela est possible, pour être sûr que les chaussures remplissent toutes ses conditions.

Pour choisir les chaussures les mieux adaptées, il est important de regarder l'étiquette, car elle nous indiquera le matériel utilisé pour la fabrication de ses différentes parties : l'empeigne, la doublure et la semelle. L'étiquette doit être visible et être bien fixée, au moins, sur une botte ou chaussure de chaque paire et ne doit pas induire en erreur. En outre, les points de vente de chaussures doivent afficher des panneaux expliquant les pictogrammes présents sur les étiquettes des chaussures (parties, matériaux utilisés).

N'oubliez pas d'apporter des tongs pour les douches et pour relaxer vos pieds à la fin de chaque étape.



## Vêtements

Ils doivent être adaptés au temps. En été, il faudra prévoir des vêtements légers, en coton, et en hiver, un anorak de montagne, des gants et des vêtements en laine. Un chapeau pour se protéger du froid et en été, du soleil. Comme dans le cas précédent, l'étiquette des vêtements doit contenir, entre autres, l'information nécessaire sur le matériel, la composition et finalité, ainsi que les instructions d'utilisation.



## Trousse à pharmacie

Vous trouverez, dans les principaux villages de la route, des pharmacies. C'est pourquoi il ne faudra inclure dans la trousse de secours que le strict minimum comme, par exemple, des ciseaux, du sparadrap, des bandes en coton et élastiques, de l'alcool, du désinfectant, une crème anti-inflammatoire, des aspirines ou du paracétamol.



## Bâton

Il peut s'avérer très utile pour marcher sur des terrains glissants.



## Animaux de compagnie

Il est important de :

- S'assurer que leurs vaccins sont à jour et qu'il est dûment déparasité. Tout cela doit figurer sur la carte de santé que vous devrez avoir avec vous pendant le parcours.
- Planifier et adapter la route et les étapes en fonction de la présence d'hébergements acceptant les animaux de compagnie.



## Chemin à cheval

Prenez en compte que votre compagnon de route a des besoins particuliers, et donc :

- Assurez-vous que vous êtes tous deux physiquement en mesure de réaliser le parcours.
- N'oubliez pas sa carte de santé, où figurent tous ses vaccins, et veillez à ce qu'il ait tous les vaccins exigés dans les divers territoires traversés par Chemin, car les exigences peuvent être différentes dans chaque État.
- Assurez-vous de lui apporter la nourriture et l'eau en quantité nécessaire ainsi qu'un repos adéquat.
- Planifiez et adaptez la route et les étapes à parcourir en vous informant, avant de commencer le Chemin, sur les différents hébergements qui acceptent les chevaux ou les possibles hébergements pour chevaux situés près du Chemin.



## Personnes atteintes d'une invalidité

- S'informer, avant de commencer, sur les difficultés qu'une personne atteinte d'une invalidité peut rencontrer et sur les conditions d'accessibilité des différents services qui jalonnent le Chemin de Saint-Jacques (refuges, établissements hôteliers, etc.).
- Apporter des pièces de rechange pour les fauteuils roulants ou des embouts pour les béquilles, s'il y a lieu, et ne pas rejeter l'idée de compter sur une voiture d'appoint.
- Être extrêmement prudent en traversant les routes, si l'incapacité est auditive et marcher en étant toujours accompagné, dans le cas de personnes ayant une incapacité visuelle, en raison des croisements, des déviations et des irrégularités du terrain.

## Brèves recommandations en matière de santé

- Les pèlerins espagnols doivent toujours **voyager avec leur carte de santé**.
- Pour les pèlerins en provenance d'un autre État membre de l'Union européenne, il **est recommandé de se procurer la Carte européenne d'assurance maladie**.
- Pour les pèlerins en provenance d'un État non membre de l'Union européenne, **sachez que certains pays ont des accords avec l'Espagne**. Il est donc important d'obtenir cette information avant de commencer le voyage pour ainsi **disposer de tous les papiers en règle**.
- **Le numéro de téléphone des urgences est le 112**.  
Pour plus d'informations, veuillez consulter le site : [www.112.es](http://www.112.es).



En outre, il faut également respecter une série de recommandations en matière de santé :

- 1 Réaliser une **préparation physique préalable**, en sachant qu'il faut planifier les étapes en fonction de vos possibilités physiques, doser vos efforts, et faire des pauses plus ou moins fréquentes ou longues selon les caractéristiques propres à chacun. Il ne faudrait jamais être à bout de force en fin d'étape.
- 2 **Éviter l'exposition solaire directe** pour prévenir les insulations, les coups de chaleur, etc. en vous protégeant avec des casquettes ou des chapeaux. Pour éviter les brûlures solaires ou la déshydratation par transpiration excessive, il est conseillé d'éviter de marcher pendant les heures pendant lesquelles le rayonnement solaire est le plus intense (midi), et de réaliser des expositions progressives (surtout pour les pèlerins habitués à un autre climat), utiliser des crèmes de protection solaires et des crèmes hydratantes, ainsi que des lunettes de soleil avec protection contre les UV.
- 3 **Porter un casque et un gilet réfléchissant**, pour les pèlerins à vélo.

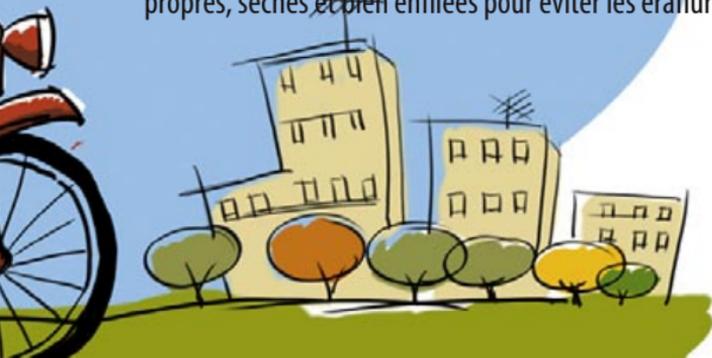


**4 Consommer de l'eau en bouteille** ou de l'eau potable issue d'un approvisionnement public ; l'eau des rivières, des sources, des cours d'eau ou des fontaines dont vous n'êtes pas sûrs qu'elle soit potable, ne doit pas être consommée. Pour prévenir les déshydratations, il est conseillé de boire au minimum 2 litres d'eau par jour. Il existe sur le marché des boissons isotoniques dont la composition en sodium et potassium peut aider un adulte en bonne santé.

**5 Manger de 4 à 5 fois par jour des aliments frais** au lieu de faire un seul repas par jour plus riche. Les fruits et légumes doivent être bien lavés avec de l'eau potable. Si vous transportez des plats précuits ou préparés, assurez-vous qu'ils sont conservés correctement.

**6 Il est recommandé de prendre une douche ou un bain par jour, avec un séchage correct,** et de veiller à garder une bonne hygiène personnelle, pour favoriser le repos et prévenir les macérations et les mycoses. Il ne faut pas partager les éléments d'utilisation personnelle tels que les rasoirs ou les pinces à épiler.

**7 Le soin des pieds est essentiel pour prévenir les ampoules.** Il faut, pour cela, utiliser des chaussettes en coton, toujours propres, sèches et bien enfilées pour éviter les éraflures.





# Informations sur les prix et les paiements

- 1 Pour la plupart des produits et des services de consommation, le **prix est libre** ; le vendeur peut donc fixer le montant qu'il juge opportun. Sachez que les **établissements sont tenus d'informer sur les prix complets** des produits et des services (taxes comprises). Ainsi, le prix de vente doit être indiqué sur des listes, des panneaux ou des étiquettes visibles et sans ambiguïté. Il sera, de plus, clairement lisible **et contraignant**.
- 2 Le **devis préalable** est un document écrit qui doit être délivré avant tout contrat de service. Il permet au client de connaître le coût de la prestation et de décider s'il veut ou non exécuter l'activité faisant l'objet du devis. C'est la raison pour laquelle il **est conseillé de toujours demander ledit devis**.
- 3 Sachez que lorsque vous payez un produit ou un service prêté, la **monnaie en cours doit toujours être acceptée** comme mode de paiement. Vous pouvez également **payer par carte bancaire si cette possibilité est annoncée** dans l'établissement, bien que, souvent, seules certaines cartes seront acceptées.
- 4 **Les factures sont des documents que le client reçoit justifiant le prix acquitté** pour le produit acheté ou service offert. Elles sont indispensables pour les réclamations postérieures. Lorsque le montant d'un bien ou service ne dépasse pas les 3 000 euros, la facture peut être remplacée par un ticket ou un reçu.

# 3

Que devez-vous  
savoir sur...



# Les modes de transports

Il est recommandé de consulter **toujours les conditions générales de chaque compagnie de transports** pour être informé de certains aspects concrets concernant le voyage, comme l'enregistrement des bagages, le voyage avec un vélo ou un animal de compagnie et les conditions relatives à l'exécution de la prestation de service de transport.

## Train

Les **billets** de train sont **transférables**, mais en cas de perte aucun duplicata ni justificatif ne sera délivré.

Vous pouvez transporter jusqu'à **15 kilogrammes de bagages gratuitement** et l'enregistrement n'est exigé que sur certains trains. Les **vélos** peuvent être transportés dans les trains à grande vitesse ou de longues distances ayant des places en couchette ou en voiture-lit, mais ils devront être emballés. Pour le reste, en règle générale, un vélo par passager peut être transporté, même si dans certaines lignes et certains jours, les vélos sont interdits. Il est conseillé de s'informer auprès de la compagnie sur les conditions afférentes au transport de vélos.

Si le train a du **retard**, sachez que vous avez droit à une **indemnisation**, en fonction du train et du retard. Si vous devez prendre une correspondance sur deux trains et vous perdez le deuxième en raison du retard du premier, la société ferroviaire est tenue de prendre en charge les coûts d'hébergement et de restauration.

Si le **service est supprimé**, en règle générale, vous pouvez choisir entre le remboursement du billet ou le changement du billet.

N'oubliez pas qu'en cas de **perte, vol ou détérioration des bagages**, vous avez droit à une indemnisation de la part de la société de transport ferroviaire en fonction des kilogrammes manquants ou endommagés.

## Transport aérien

**Le billet d'avion est nominatif**, c'est-à-dire, qu'il ne peut être utilisé que par la personne qui en est le titulaire et les compagnies aériennes peuvent demander aux voyageurs de présenter une pièce d'identité au moment de l'embarquement ou de l'enregistrement.

Sachez que si vous souhaitez **annuler votre voyage ou en changer la date**, la compagnie pourra vous faire payer certains pourcentages. En outre, il existe des tarifs pour lesquels les annulations et les changements de dates ne sont pas acceptés. Il est donc important d'évaluer votre situation avant d'acheter votre billet.

Il faut savoir que :

- *Si retard du vol dépasse les deux heures*, la compagnie aérienne est dans l'obligation d'assurer la fourniture de restauration et de rafraîchissements ainsi qu'un hébergement, si le décollage prévu du vol alternatif est, au minimum, le jour suivant de la date annoncée. Si le retard dépasse les 5 heures, le voyageur a droit au remboursement du prix du trajet non effectué dans un délai de 7 jours.
- *Si le vol est annulé*, vous avez droit au remboursement ou à un transport alternatif et à l'assistance (rafraîchissements et restauration). Dans certains cas, les passagers peuvent même être indemnisés en fonction du nombre de kilomètres du vol.
- *En cas de refus d'embarquement*, tout d'abord le transporteur fait appel aux personnes acceptant volontairement de renoncer à embarquer en échange de certains bénéfices. Elles ont droit au remboursement ou à un réacheminement alternatif. Si le nombre de volontaires n'est pas suffisant, la compagnie peut refuser l'embarquement aux passagers contre leur volonté et est tenue de les indemniser.



Concernant, **les bagages**, ayez toujours à l'esprit les points suivants :

- Informez-vous, avant le voyage, des conditions concernant les bagages, le nombre et le poids des paquets permis par la compagnie aérienne avec laquelle vous allez voyager.
- Chaque compagnie établit ses propres conditions pour l'enregistrement des bagages spéciaux. Ainsi, si vous enregistrez votre vélo, dans certains cas, vous serez tenu de le transporter dans une boîte spéciale, ou l'on vous exigera simplement de démonter et de dégonfler les roues et de les placer conformément à leurs indications. Certaines compagnies fixent des tarifs spéciaux pour ces articles.
- En cas de perte ou de détérioration des bagages, pour pouvoir faire une réclamation plus tard, il est nécessaire de remplir un PIR (*Property Irregularity Report*, constat d'irrégularité bagage). Pour cela, vous devez vous rendre immédiatement au guichet de la compagnie aérienne ou à son agent handling à l'aéroport d'arrivée.



## Transport routier

Le conducteur est tenu d'**avoir de la monnaie** pour un maximum de 20 €.

Il est conseillé de **garder votre billet jusqu'à la fin du voyage**, car il peut vous être demandé à tout moment.

Concernant le **transport de bagages**, sachez que :

- Le prix du billet comprend les bagages jusqu'à un maximum de 30 kilogrammes.
- Les sommes à verser en raison de l'excès de bagages sont libres et fixées par chaque entreprise.

En cas de **perte ou de détérioration des bagages**, des **indemnisations** sont établies en fonction de leur poids.

## Les taxis

Les taxis doivent être équipés d'un dispositif extérieur lumineux et d'un **taximètre**, indiquant dans tous les parcours l'application des tarifs en vigueur et pour qu'ils soient facilement reconnaissables pour les usagers.

**Le service commence** au moment et au lieu de la prise en charge, sauf lorsqu'il s'agit d'un service commandé par radiotaxi ou par téléphone. La course, en l'occurrence, sera calculée à partir du lieu de départ du véhicule.

**Les tarifs devront être exposés à l'intérieur du véhicule dans un lieu visible pour les usagers du service.**

Les conducteurs de taxis sont tenus d'**avoir la monnaie** de 20 euros et devront remettre, à la demande de l'usager, la note attestant le service prêté.

En tout état de cause, pour que **le transport des bagages soit gratuit**, ils ne devront pas dépasser les 50 kilogrammes pour les véhicules de quatre places et les 60 kg pour les véhicules d'une capacité supérieure.

# L'hôtellerie et les services touristiques

L'une des questions qui préoccupent le plus les personnes qui commencent le pèlerinage, c'est le lieu où ils vont pouvoir être hébergés. Sachez que de multiples possibilités s'offrent à vous tout au long du Chemin de Saint-Jacques.

## Les établissements hôteliers

Rappelez-vous que l'on y prête différents services : hébergement, restauration, débit de boisson ou loisirs. Avant de solliciter l'hébergement ou d'autres services dans un établissement hôtelier, **prenez connaissance des conditions et des services offerts**, car ils sont très divers.

**Les prix des différents services** doivent figurer séparément et clairement dans un lieu visible et facilement perceptible pour les usagers. Dans les restaurants, ils seront également exposés à l'extérieur de l'établissement.

N'oubliez pas de consulter les horaires du **service de restauration** indiqués par la direction de l'établissement, **car il varie selon les établissements**.

Si vous avez une **réservation confirmée** et vous vous retrouvez sans chambre parce que l'établissement les occupe en nombre supérieur à celui disponible, sachez que vous avez droit à l'hébergement dans un autre établissement de la même catégorie ou d'une catégorie supérieure dans la même zone, s'il y en a. Si cela n'est pas possible, l'on sera tenu de vous héberger dans tout autre établissement en vous indemnisant pour les préjudices causés.

## Refuges

La plupart des refuges sont réservés exclusivement aux pèlerins qui font le chemin à pied, à vélo ou à cheval. Pour y avoir accès, il est nécessaire de présenter la Credencial.

**Chaque refuge a ses propres caractéristiques, particularités et règles de fonctionnement.** De plus, n'oubliez pas que, dans bon nombre de refuges qui jalonnent le Chemin, la nuitée n'est pas gratuite et vous devrez payer une petite somme pour y être hébergés.

En règle générale, les places **sont attribuées par ordre d'arrivée**, en privilégiant les pèlerins à pied ou ayant des limitations physiques, suivis des pèlerins à



cheval, à vélo, et, enfin, ceux disposant d'une voiture d'appoint pendant leur pèlerinage.

En principe, **une seule nuitée est permise**, même s'il y a des exceptions pour certains cas justifiés (par exemple, en cas de maladie).

La plupart des refuges **disposent de lavabos, de douches avec de l'eau chaude et d'espaces pour laver le linge et l'étendre**. Certains sont dotés également d'une cuisine avec du matériel à la disposition des pèlerins. Il est chaque jour plus fréquent d'y trouver également des lave-linge et des sèche-linge (services payants) et un accès à internet. **Ne perdez pas de vue que les refuges ne sont pas des hôtels** et donc, si vous y passez la nuit, il est conseillé que vous prévoyiez une serviette et une trousse de toilette.

Pour obtenir plus d'informations sur le réseau de refuges de la Xunta de Galicia (le gouvernement régional de la Galice) vous pouvez consulter le site du *Xacobeo* [www.xacobeo.es](http://www.xacobeo.es)

## Camping sauvage

Les différentes **Régions autonomes traversées par le Chemin de Saint-Jacques possèdent leur propre réglementation** à laquelle il faut se référer dans chaque cas.

Sachez que vous êtes tenus de toujours respecter une distance réglementaire minimale par rapport aux centres de populations, zones historiques/artistiques, paysages, campings, fleuves, lacs ou marais, rivières asséchées ou susceptibles d'être inondées, zone maritime/terrestre, routes, zones de captation de l'eau potable et même le Chemin de Saint-Jacques.

Consultez dans les Offices de Tourisme les réglementations des différentes régions autonomes pour obtenir plus d'informations.

# Les produits

Lors de l'achat d'un produit, sachez que, en règle générale, et outre le fait que le produit puisse être défectueux, **vous ne pouvez ni le rendre ni être remboursé, sauf si cela est indiqué clairement.**

Sachez que les produits ont un **délai de garantie légale de deux ans** à compter de l'achat, sauf pour les produits d'occasion pour lesquels les délais de garantie peuvent être inférieurs, mais en aucun cas de moins d'un an. Dans ce délai, la réparation ou la substitution du bien peut être exigée. Si cela s'avère impossible ou disproportionné, une remise sur le prix est possible, tout comme la finalisation du contrat avec le remboursement du montant payé.

## Activités de promotion des ventes

Les **commerçants** y annoncent **les ventes de leurs produits avec une réduction sur leur prix habituel**. Ce sont des ventes exceptionnelles : soldes, promotions, liquidations, rabais et ventes avec cadeaux.

Lorsque vous achetez un produit en promotion, sachez que :

- La durée de la promotion devra figurer sur les publicités (date de début et de fin).
- Quand des articles à prix réduit sont proposés, **l'ancien prix et le nouveau prix réduit** doivent être indiqués en euros ou la réduction en pourcentage.
- Lorsque, dans un même établissement, il y a des articles à prix normal et des articles à prix réduit, la distinction devra apparaître clairement en les plaçant **bien séparément** pour ne pas induire en erreur le consommateur.





## Ventes par distributeurs automatiques

Le produit est acheté en actionnant un mécanisme, après avoir payé le prix correspondant à l'article souhaité. C'est le cas, entre autres, des distributeurs automatiques de boissons ou de produits alimentaires.

Sachez que les distributeurs doivent remplir les conditions suivantes :

- Un ensemble d'**indications** doivent y être figurées : produit ou service distribués, prix, type de monnaie admise et le mode d'emploi.
- L'**identité des titulaires** (domicile et numéro de téléphone) sera indiquée.
- Ils doivent permettre la **récupération automatique du montant payé**, s'ils ne fournissent pas le produit ou service demandé.
- Tous les produits distribués doivent **satisfaire au règlement d'étiquetage**, de présentation et de publicité.

## Vente ambulante

Elle est réalisée par les commerçants, **non pas dans un établissement commercial permanent**, mais sur les marchés ou dans les lieux installés à cet effet.

Les commerçants doivent exposer de façon visible, leurs coordonnées et le document où figure l'autorisation municipale, ainsi qu'une adresse de contact. En outre, ils doivent vendre des produits s'adaptant aux normes de santé et de qualité.

## Produits alimentaires

N'oubliez pas de lire l'**étiquette des produits alimentaires**, car elle peut vous fournir des informations très utiles. Sachez qu'elle doit comprendre, entre autres, les ingrédients et leur poids dans les produits, la date de durée minimale ou la date de péremption des produits très périssables, l'identification du lot du produit et le pays d'origine, lorsqu'il n'est pas issu de l'Union européenne. Les informations sur les caractéristiques du produit, l'origine, la composition, la forme d'obtention et la date de péremption doivent y figurer très clairement.

Lorsque sur l'étiquette d'un produit alimentaire, dans la présentation ou dans la publicité, il est mentionné qu'il possède des **propriétés nutritives**, des informations doivent être fournies concernant la valeur énergétique apportée et les nutriments contenus (protéines, hydrates de carbone, graisses, fibres alimentaires, sodium, vitamines et sels minéraux).



# Les services

Au moment de passer un **contrat**, il est conseillé d'en **lire attentivement** les clauses avant de le signer, pour savoir dès le début à quoi vous vous engagez.

N'oubliez pas de garder une **copie du contrat** signé, ainsi que tout document fourni par le chef de l'entreprise, y compris la publicité, car elle est contraignante. Gardez également le **ticket ou la facture**, car ils seront nécessaires pour les réclamations.

## Services bancaires

Les entités bancaires offrent toute une série de services pouvant s'avérer très **utiles au long du Chemin de Saint-Jacques**, tels que les virements bancaires, les cartes et les distributeurs automatiques ou la banque téléphonique. Il est conseillé de **consulter auprès de votre entité bancaire les conditions afférentes à ces différents services**.

Lorsqu'une opération dans un distributeur automatique est effectuée, l'entité bancaire peut prélever une **commission**, mais elle devra vous en informer sur l'écran en indiquant quel est son montant.

Concernant l'**utilisation de distributeurs automatiques dans un État différent à celui d'origine du pèlerin**, suivez ces quelques recommandations :

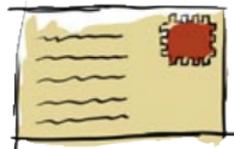
- Utiliser des cartes de crédit à débit immédiat pour retirer de l'argent au lieu de cartes de crédit à débit différé, car pour celles-ci la commission est plus élevée.
- Informez-vous, avant votre départ, auprès de votre entité bancaire sur les réseaux que vous pouvez utiliser dans les lieux de passage du Chemin de Saint-Jacques et des commissions perçues pour le retrait d'argent, en ayant à l'esprit que dans le réseau duquel fait partie votre banque les commissions seront inférieures.



- Sachez qu'au sein de l'Union européenne, les banques sont tenues de percevoir la même commission dans tous États membres.

Pour ce qui est de l'**utilisation de cartes**, il faut prendre quelques **précautions** :

- **Mémorez votre code personnel d'identification (PIN) et ne le notez jamais sur la carte ou près d'elle.**
- **Signez la carte** au verso, pour pouvoir vous identifier en tant que titulaire de celle-ci.
- **Ayez avec vous votre carte d'identité ou votre passeport pour le présenter avec votre carte.**
- **Agissez avec rapidité**, en cas de perte ou de soustraction de la carte et avertissez le plus tôt possible le service habilité par l'entité bancaire.



## Services postaux

Il existe différents **types de services postaux** (par exemple lettre prioritaire, lettre recommandée, lettre urgente ou fax) dont vous pouvez avoir besoin pendant votre parcours du Chemin de Saint-Jacques. **Informez-vous sur les caractéristiques de chacun de ces services et leurs tarifs**, pour pouvoir évaluer celui qui s'adapte le mieux à vos besoins.

Sur le site internet [www.correos.es](http://www.correos.es), vous pourrez trouver des informations sur les différents services postaux, les conditions de leurs prestations et leurs garanties.

## Téléphonie mobile

Il est recommandé de **choisir un système** de téléphonie mobile, avec **carte prépayée ou un forfait** s'adaptant le mieux aux besoins de chacun.

Les **factures** doivent être **détaillées** et la facturation se fera à la seconde.

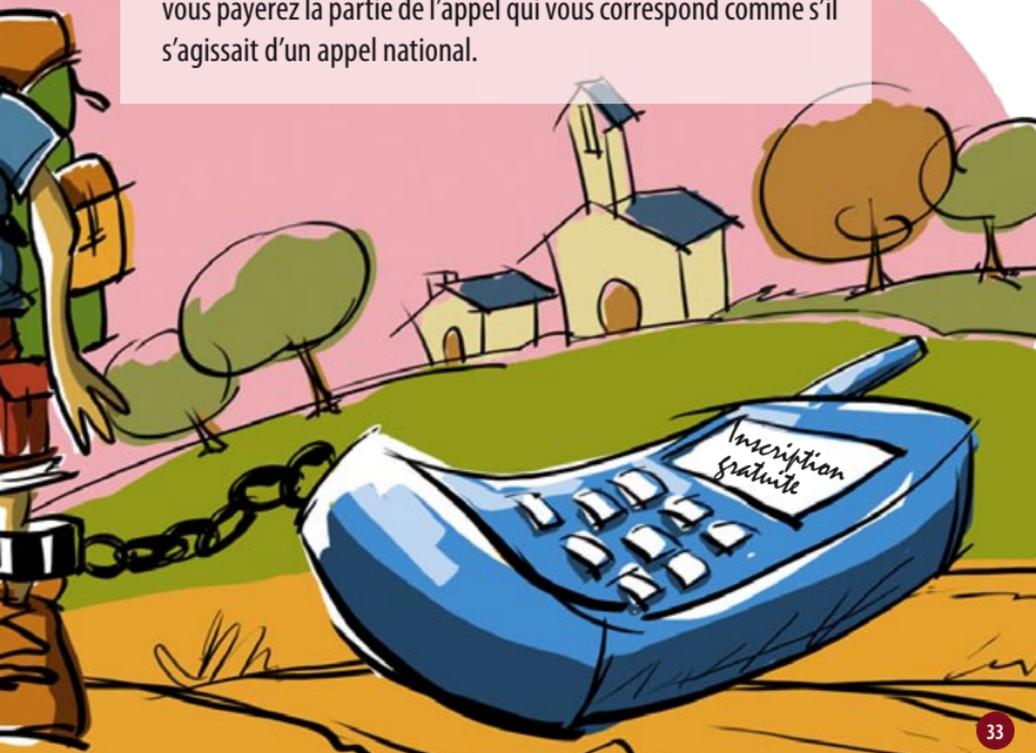
N'oubliez pas que s'il y a un retard dépassant un mois sur le paiement d'une facture, **le service pourra être suspendu temporairement**. Si le retard est supérieur à trois mois ou plus d'une suspension temporaire est accumulée, la suspension peut être définitive.

Sachez que vous pouvez demander la cessation du service de téléphonie de la même façon que l'abonnement et, à compter de ce jour, la compagnie a un délai maximum pour la faire effective.



Concernant les appels à l'étranger (**itinérance**), sachez que :

- Avant le départ, il est conseillé d'**étudier les offres proposées par votre opérateur et de les souscrire à l'avance**. Il est recommandé également de vérifier les tarifs des différents opérateurs de destination et de prédéterminer votre téléphone portable à l'avance pour utiliser le moins coûteux.
- Pendant le voyage, **informez-vous sur la tranche horaire durant laquelle la communication est la moins cher** et faites vos appels à ce moment-là, dans la mesure du possible.
- Une autre option est **d'acheter une carte SIM dans le pays de destination**, car, malgré le changement de numéro temporaire, vous payerez la partie de l'appel qui vous correspond comme s'il s'agissait d'un appel national.





## Centres d'appels téléphoniques

Avant d'utiliser le service, il est conseillé de consulter les tarifs, qui doivent être publiés dans l'établissement.

La facturation devra se faire à la seconde.



## Teintureries et les blanchisseries

Lorsque vous utiliserez un service de teinturerie ou blanchisserie, ayez à l'esprit que :

- Au moment de laisser le vêtement pour son lavage, faites-vous remettre un **ticket de dépôt**.
- Au moment du **retrait des vêtements**, vous devez présenter le **ticket de dépôt** que l'on vous rendra en y mentionnant que le paiement du service a été effectué.

Si les vêtements sont **détériorés** par le **service prêté**, les teintureries sont tenues de vous dédommager à la hauteur de la quantité fixée sur le ticket du dépôt. L'indemnisation ne sera pas obligatoire si le ticket mentionne la possibilité de détérioration des vêtements à la suite de la prestation du service.



## Location de voitures

Au moment de louer une voiture, rappelez-vous les points suivants:

- La plupart des entreprises de location ont **leur propre site internet** qui vous permet d'avoir accès aux conditions générales de passation de contrat, aux tarifs et de faire la réservation du véhicule. Vous pouvez payer à ce moment-là ou au moment du retrait de la voiture.
- Le **prix n'inclura jamais le carburant**, c'est pourquoi, à la fin de la location, vous devrez restituer le véhicule avec le réservoir

dans les mêmes conditions avec lesquelles vous l'avez retiré et dans le lieu et dates prévus dans le contrat.

- Il est toujours **préférable** lorsque vous retirez le véhicule de prendre le temps d'**observer attentivement les possibles détériorations présentes** (sur la carrosserie, les enjoliveurs, etc.) et de les faire figurer sur le contrat, pour éviter que l'on ne vous rende responsable de la réparation. En outre, n'oubliez pas de vérifier si la voiture est dotée de deux triangles et du gilet réfléchissant obligatoires.



## Stations-service

Observez les moniteurs informatifs ou les panneaux situés sur les **accès aux stations-service**. Vous y trouverez des informations intéressantes telles que :

- Le **prix de vente au public**, par litre, des différents types d'essences et de diesel, avec l'indication de leur indice d'octane.
- L'**horaire** de l'activité d'approvisionnement.
- L'expression « AUTOSERVICIO » (**libre-service**), si c'est le cas.
- Les **modes de paiement** acceptés.
- Il devra y figurer également les légendes et pictogrammes faisant référence **aux droits et obligations des usagers** (interdiction de fumer ou allumer un feu, interdiction de se ravitailler avec les feux allumés ou avec le moteur en marche, distance de l'installation de vente la plus proche, etc.)
- Au cas où une station-service ne pourrait ravitailler la voiture avec un type de carburant donné, cela sera indiqué sur un panneau, de façon parfaitement visible et lisible, comprenant la légende « FUERA DE SERVICIO » (**hors service**) et en mentionnant le type de carburant concerné.

En outre, les **services de lavage des véhicules** devront disposer, sur l'accès au lieu où le service est prêté, de panneaux annonçant entre autres, les instructions de fonctionnement, les tarifs des services offerts ou l'horaire de prestation du service.



## Parcs de stationnement

Aussi bien dans les **parcs de stationnement avec réservation de place**, que dans les **stationnements rotatoires**, sachez que le titulaire du parking doit :

- Faciliter l'accès à un espace de stationnement du véhicule.
- Remettre un justificatif ou un ticket du parc de stationnement.
- Rendre le véhicule dans l'état où il a été remis.
- Indiquer, avant de passer le contrat et de façon facilement visible, les prix, les horaires et les normes d'utilisation et de fonctionnement du parc de stationnement. Pour les **stationnements rotatifs**, le prix sera fixé par minutes, sans qu'il ait la possibilité d'arrondir les unités de temps non consommées ou utilisées.

N'oubliez pas que les parcs de stationnement, en règle générale, ne sont pas responsables des éléments accessoires du véhicule (lecteurs cd ou téléphones portables).

Pour éviter des problèmes, il faut toujours **respecter** les règles et les **instructions** du responsable du parc de stationnement concernant le respect de l'**utilisation** et la **sécurité**.



## Ateliers de réparation de véhicules

Si vous allez **utiliser une voiture sur une partie du Chemin de Saint-Jacques**, et vous tombez en panne, suivez les recommandations suivantes :

- Consultez dans l'atelier les **prix applicables** par heure de travail et par **services** concrets.
- Il est conseillé d'exiger un **devis par écrit** des réparations ou des services sollicités. Mais sachez qu'une fois demandé et s'il n'est finalement pas accepté, l'atelier pourra exiger le paiement de ladite estimation.
- L'atelier est tenu de vous remettre la **facture de la réparation**, même si celle-ci est couverte par la garantie.
- Toutes les réparations ou installations effectuées dans un atelier ont une **garantie** de 3 mois ou de 2 000 kilomètres. Toutefois, si les pièces incluses ont un délai de garantie supérieur, on tiendra compte de celui ayant une durée plus importante.

# 4

## Voies de règlement des litiges en matière de consommation



Lorsque des problèmes ou des conflits surgissent dans les relations de consommation, il est **conseillé de suivre les pas suivants** :

Tout d'abord, il convient d'**adresser directement la réclamation ou la pétition concrète à l'établissement** où le produit a été acheté, à la personne qui a prêté le service ou au département de service clientèle correspondant pour essayer de parvenir à un **accord à l'amiable**. Si ce n'est pas le cas, il faut réitérer par écrit la réclamation pour en laisser un témoignage.

Lorsque de cette façon l'on ne parvient pas à résoudre le problème de façon satisfaisante, **l'on peut tenter à nouveau de trouver un règlement à l'amiable à travers une médiation** qui, concernant la consommation, peut être effectuée aussi bien par une administration que par une organisation de consommateurs. Le médiateur tentera de rapprocher les positions des deux parties en conflit, jusqu'à trouver un point d'accord permettant de considérer que le problème est résolu.

**Faire appel au Système d'arbitrage en matière de consommation, ou Saisir les Tribunaux.** Chacune de ces options peut s'exercer directement ou à travers une organisation de consommateurs et d'usagers. Demandez conseil aux administrations de consommation et aux organisations de consommateurs afin de trouver la voie la plus efficace pour exercer vos droits. **Ne laissez pas le temps passer, car dans certains cas des délais sont fixés pour les réclamations.**

Prenez en compte que certains services disposent d'un **département de service clientèle** auquel vous devez tout d'abord vous adresser :

**Les entités bancaires** disposent d'un Service clientèle et, dans certains cas, d'un Médiateur, auxquels il faut s'adresser dans un délai deux mois. Vous pouvez trouver plus d'informations sur le site [www.bde.es](http://www.bde.es).

**Les opérateurs postaux** disposent d'un service clientèle dont le but est de s'occuper et de résoudre les plaintes, les réclamations ou les incidences présentées par les usagers du service. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur le site [www.correos.es](http://www.correos.es).

**Les services de téléphonie mobile** sont dotés d'un Département de service clientèle auquel il faut s'adresser dans un délai d'un mois à compter de la connaissance du fait objet de la plainte ou réclamation.

**Les *Juntas arbitrales de Transporte*** (Assemblées d'arbitrage du Transport), créées dans toutes les régions autonomes espagnoles, ont pour but principal de résoudre les réclamations à caractère commercial, liées au respect des contrats de transport terrestre et des activités auxiliaires et complémentaires du transport. Pour en savoir plus sur leurs fonctions, adressez-vous aux différentes Assemblées d'arbitrage de Transport. En Galice, l'Assemblée d'arbitrage de Transport (*Xunta Arbitral de Transportes*) se trouve à Saint-Jacques-de-Compostelle et vous pouvez obtenir plus d'informations sur son site [www.cptopt.xunta.es](http://www.cptopt.xunta.es).

# La réclamation administrative

En règle générale, pour pouvoir déposer une réclamation auprès des différents organismes de consommation, il faut présenter un écrit dans lequel devront être indiqués le problème et le motif de la réclamation. Il faut y joindre le ticket ou la facture de l'achat, la publicité ou, s'il y a lieu, les reçus et les garanties. Pour formuler une réclamation, vous pouvez rédiger un écrit ou remplir une feuille de réclamation.

Les commerçants ou les personnes prêtant leurs services en Galice sont tenus d'avoir des **feuilles de réclamation**. Toutefois, il faut prendre en compte que **chaque région autonome a sa propre réglementation** en matière de feuilles de réclamations, qui indique le type d'établissement tenu à les avoir et à les remettre aux consommateurs.

Chaque formulaire de réclamation est composé de **3 feuillets carbonés de couleurs différentes** (blanc pour l'administration, vert pour le tiers lésé et jaune pour le défendeur). Sur la feuille de réclamation, seront toujours consignés les coordonnées du réclamant, les coordonnées de l'établissement, les faits survenus et très clairement ce qui est demandé (remplacement du produit, remboursement du montant, etc.).



# L'arbitrage en matière de consommation

L'arbitrage en matière de consommation est une **procédure extra-judiciaire** et volontaire permettant de résoudre, de façon rapide, efficace et gratuite, les désaccords survenus entre les consommateurs et les chefs d'entreprises ou les professionnels.

Lorsqu'une entreprise ou un professionnel affiche le **symbole d'adhésion au Système d'arbitrage en matière de consommation** dans son établissement et dans sa publicité, les consommateurs savent qu'ils peuvent utiliser cette voie pour mettre fin aux litiges de consommation pouvant surgir avec cette entreprise ou ce professionnel.

Pour demander l'arbitrage en matière de consommation, il suffit de **remplir une simple demande** d'arbitrage et de la présenter directement auprès de la *Junta Arbitral de Consumo* ou bien à travers un Office municipal d'Information aux Consommateurs (OMIC) ou d'une Organisation de consommateurs et d'usagers. Il sera indiqué **clairement** sur la demande **ce qui est sollicité et l'engagement de se satisfaire de la décision du conseil d'arbitrage**.

Si cette voie est sollicitée par le consommateur, elle sera proposée à l'autre partie, qui devra l'accepter expressément (sauf au cas où elle ait adhéré au système d'arbitrage de consommation à travers document écrit –*Oferta pública de sometimiento*–), pour ainsi désigner le conseil d'arbitrage qui se chargera de l'affaire.

**La procédure s'achève avec une sentence arbitrale ayant force obligatoire.**



# Centre Européen des Consommateurs

Le Centre européen des Consommateurs est un **bureau public d'assistance aux personnes consommatrices de tout État membre de l'Union européenne**, ayant besoin d'information ou de conseil concernant l'acquisition d'un bien ou l'utilisation d'un service dans un pays différent au leur.

Sa mission est de conseiller les consommateurs et de se placer en médiateur dans les plaintes et réclamations transfrontalières.

Le Centre européen des Consommateurs en Espagne a installé dans des points stratégiques à grande affluence touristique, un réseau de terminaux informatiques ou bureaux télématiques, équipés d'un écran tactile et capables de fournir des informations sans assistance personnelle.

Pour obtenir **plus d'informations**, consultez le site **[www.cec.consumo-inc.es](http://www.cec.consumo-inc.es)**, où se trouvent également une liste et une carte du réseau de bureaux télématiques.



# 5

## Adresses utiles

Pour obtenir plus d'informations, vous pouvez vous rendre aux **Directions Générales et Organismes de consommation des différentes régions autonomes**. D'autre part, vous pouvez également vous adresser aux **Offices Municipaux d'Information aux Consommateurs (OMICs)** ou aux **Organisations de Consommateurs et d'Usagers**.

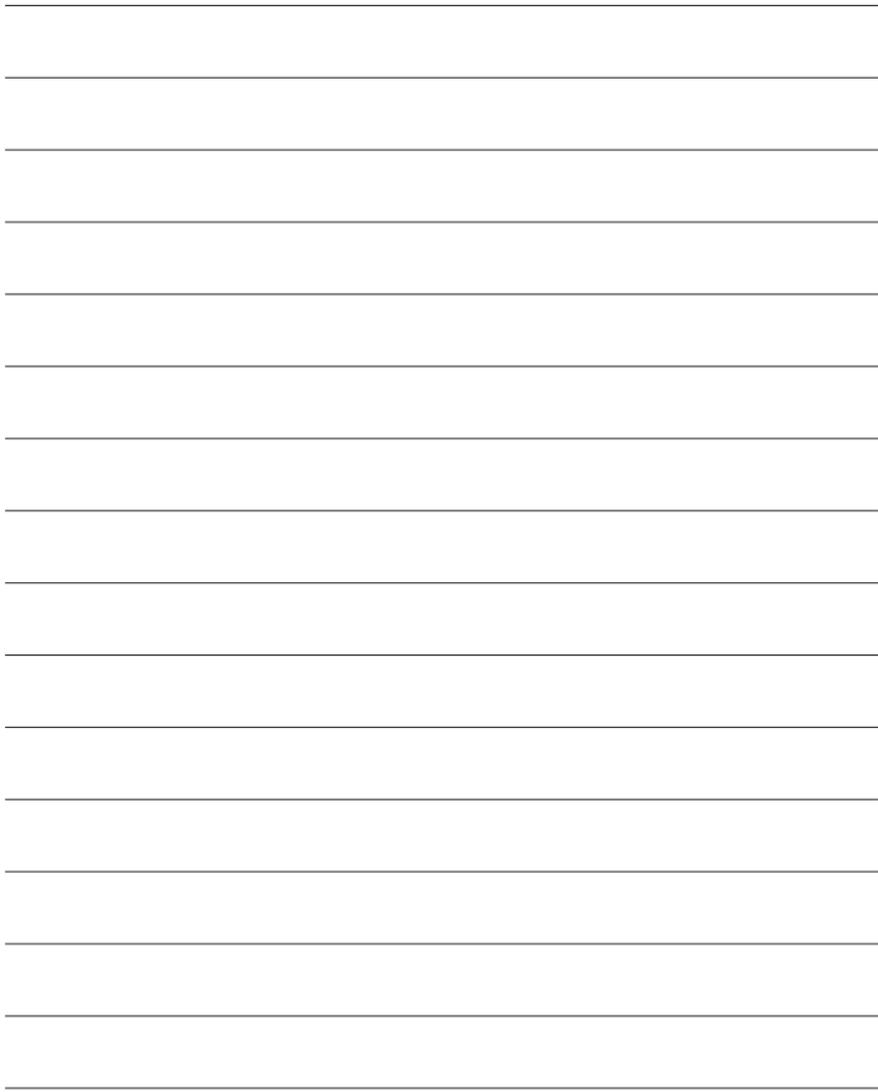
En Galice, l'Instituto Galego de Consumo (Institut de Consommation de Galice), met à la disposition des consommateurs le téléphone d'information gratuit 900 23 11 23 et le site [www.igc.xunta.es](http://www.igc.xunta.es). Son siège se trouve Rúa Gonzalo Torrente Ballester 1-5 Baixo à Saint-Jacques-de-Compostelle et il possède les bureaux suivants:

- 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**

En outre, les adresses et les numéros de téléphone ci-dessus peuvent vous être utiles:

- SOCIÉTÉ DE GESTION DU PLAN XACOBEO : **S. A. de Xestión do Plan Xacobeo**  
Pavillón de Galiza – San Lázaro • 15703 Santiago de Compostela  
Téléphone : 981 57 20 04 • ([www.xacobeo.es](http://www.xacobeo.es))
- DIRECTION GÉNÉRALE DU TOURISME : **Dirección Xeral de Turismo**  
Praza de Mazarelos • 15703 Santiago de Compostela  
Téléphone : 981 54 63 77 • ([www.conselleriaiei.org](http://www.conselleriaiei.org))
- DIRECTION GÉNÉRALE DES TRANSPORTS : **Dirección Xeral de Transportes**  
Praza de Europa, 5A - 2º Andar (Fontiñas) • 15703 Santiago de Compostela  
Téléphone : 981 544 581 • ([www.cptopt.xunta.es](http://www.cptopt.xunta.es))
- SERVICE DE SANTÉ GALICIEN : **Servizo Galego de Saúde**  
Edificio Administrativo San Lázaro s/n • 15703 Santiago de Compostela  
Téléphone : 981 542 737 • ([www.sergas.es](http://www.sergas.es))
- BANQUE D'ESPAGNE (Service des réclamations) : **Banco de España**  
C/ Alcalá, 48 • 28014 Madrid  
Téléphone : 91 338 65 30 • ([www.bde.es](http://www.bde.es))
- SERVICE DE POSTE : **Correos**  
C/ Vía Dublín n.º 7 (Campo de las Naciones)  
28070 Madrid ([www.correos.es](http://www.correos.es))
- DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AVIATION CIVILE : **Dir. General de Aviación Civil**  
Paseo de la Castellana, 67 • 28071 Madrid  
Téléphone : 91 597 83 21 • ([www.fomento.es](http://www.fomento.es))
- ORGANISME DE GESTION DES AÉROPORTS ESPAGNOLS : **Aena** ([www.aena.es](http://www.aena.es))  
Téléphone du service clientèle : 902 404 704
- DIRECTION GÉNÉRALE DES ASSURANCES : **Dirección General de Seguros**  
Paseo de la Castellana 44 • 28046 Madrid  
Téléphone : 91 339 70 00 • ([www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es))
- SERVICE CLIENTÈLE POUR LES USAGERS DES TÉLÉCOMMUNICATIONS : **SETSI**  
C/ Capitán Haya, n.º 41 • 28071 Madrid  
Téléphone : 901 33 66 99 • ([www.usuariosteleco.es](http://www.usuariosteleco.es))





[www.igc.xunta.es](http://www.igc.xunta.es)  
900 23 11 23



**XUNTA DE GALICIA**  
CONSELLERÍA DE  
INNOVACIÓN E INDUSTRIA



xacobeo

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