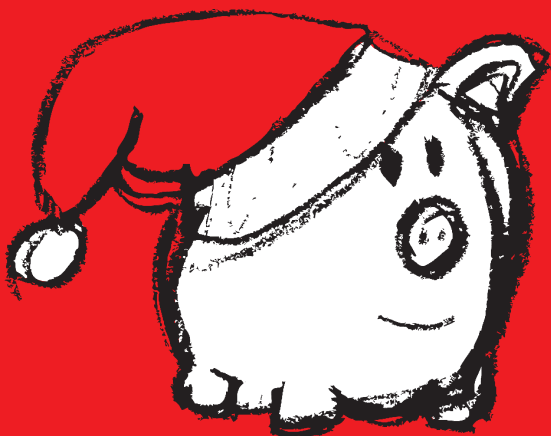




Navidad 2007 / 2008

Guía práctica
para un
**consumo
responsable**



Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONSUMO

Comunidad de Madrid

índice

Consumo en Navidad	1
Consumo responsable	2
Reducir, reutilizar y reciclar	3
Ojo con los créditos	3
Consejos generales	4
Publicidad	5
Horarios comerciales	5
Precios	6
Garantías	6
Tarjetas de crédito y débito	7
Alimentación	8
Cómo proteger nuestro bolsillo	8
Cómo proteger nuestra salud	9
Juguetes	10
Al elegir un juguete...	12
Al desechar un juguete...	12
Videojuegos	12
Juguetes inseguros	13
Juguetes por edades	13
Mascotas	14
Ropa y calzado	16
Productos textiles	16
Calzado	17
Productos electrónicos	18
Televisión Digital Terrestre	19
Adornos navideños	20
Arbol de Navidad	20
Guirnaldas luminosas	20
Belenes de materiales reciclados	21
Artículos pirotécnicos	22
Lotería	24
Viajes	26
Viajes en automóvil	26
Viajes en avión	27
Contratación del viaje a través de una agencia	28
Cotillones y fiestas	30
Rebajas	32
Reclamaciones	34
Más información	36

consumo ● en navidad

La guía que tiene en sus manos ha sido confeccionada por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid con un triple propósito: ofrecer información práctica a los ciudadanos sobre productos y servicios típicos de estas fechas, recordarle que sus derechos como consumidor no merman con las vacaciones e invitarle a ejercer un consumo responsable durante una época en la que el consumo se dispara influido por las celebraciones y la publicidad comercial.

En Navidad los hábitos de consumo de muchos ciudadanos se relajan pasando por una especie de periodo vacacional en el que los buenos hábitos tienden a quedar momentáneamente olvidados.

Se recomienda que cada familia haga una previsión de gastos para estas fiestas con un criterio realista, valorando como consumidor la relación calidad/precio y el aspecto práctico del objeto o servicio. La situación actual del mundo hace necesaria una conducta de consumo responsable.

Debemos tener en cuenta cómo influye aquello por lo que pagamos: si es seguro; si se ha fabricado o no en condiciones de dignidad para los trabajadores; en qué grado respeta el entorno... La Navidad es el momento por excelencia de los envases, grandes, llenos de adornos... pero podemos prescindir de muchos y reciclar los que usemos.

Ante los inminentes compromisos, debemos recordar que **un regalo es un mensaje de afecto, no una obligación**. Lo más importante es compartir, la magia y el descubrimiento antes que la existencia material de los objetos.



Uno de los principios básicos del consumo responsable es no gastar por gastar. Aunque el ambiente en Navidad sea más propicio que nunca para gastar sin control, debemos hacer un esfuerzo por meditar de qué manera podemos celebrar las fiestas con quienes nos rodean sin derrochar dinero, energía y recursos. Aquí van algunas ideas:

- Minimice la decoración y emplee en ella lámparas de bajo consumo y temporizadores. No hace falta tener las luces encendidas si nadie las está disfrutando.
- En las celebraciones en casa vigile que las luces no permanezcan encendidas en estancias vacías y aproveche al máximo el espacio en el lavavajillas y la lavadora. No descongele alimentos bajo el chorro del agua; hágalo en el frigorífico. Y apague la calefacción por la noche.
- Use materiales reciclados para los adornos (ver página 21).

- Emplee correos electrónicos para felicitar en vez de tarjetas de papel.
- Al hacer sus compras o disfrutar de su tiempo libre, procure no coger el coche. Opte por el transporte público.
- Si es posible, elija artículos producidos en lugares cercanos, ya que traerlos de zonas lejanas contamina más. Intente saber si aquello que va a comprar ha sido producido respetando los derechos de quienes lo hicieron.
- En sus compras, no acepte envoltorios excesivos y reutilice todos los que pueda.
- Junte las compras en una sola bolsa, a poder ser que no sea de plástico.
- Si quiere regalar un aparato eléctrico, escoja los que menos consuman (fíjese en que la etiqueta energética indique que es de categoría A o B). Y cuando lo regale pida a su destinatario que lleve el antiguo a un punto limpio para facilitar su reciclaje.
- Si compra juguetes, mejor escoja aquéllos que no funcionen con pilas.

Reducir, reutilizar y reciclar

Estas tres reglas de oro del consumidor responsable son aún más necesarias en Navidad. No gaste por gastar, reutilice envoltorios y adornos de otros años, y separe las basuras para meter cada una en su contenedor.

Ojo con los créditos

La sociedad de consumo en la que vivimos lleva a muchas personas a solicitar créditos para satisfacer necesidades no siempre esenciales. Para evitar problemas, desconfíe de los llamados créditos fáciles, pues suelen aplicar intereses muy altos. Y si se ve ahogado por las deudas, intente renegociarlas con su entidad financiera.



- Antes de hacer las compras, haga un **presupuesto**.
- Salvo que anuncie otra cosa, **el establecimiento no está obligado a cambiarle el producto ni a devolverle su dinero**. Sólo puede pedir su cambio si un producto no cumple las características con que se anuncia o es defectuoso. También puede pedir el cambio en el caso de que la venta esté condicionada a poder tener a prueba un producto. En las compras realizadas fuera de un establecimiento (por Internet, catálogo...) dispone de 7 días para examinar el producto y, si no le convence, comunicar a la empresa su deseo de devolverlo sin que ésta pueda cobrarle por ejercer este derecho.
- Los establecimientos que aceptan la devolución de productos no defectuosos pueden establecer excepciones, como ropa interior, de fiesta, libros, etc. Eso sí, siempre deben anunciarlo mediante carteles visibles al público.



Reflexione con calma si necesita lo anunciado.
Sea crítico con la publicidad.

- **Si compra por Internet**, hágalo en sitios seguros: compruebe que la dirección empieza por "https://", o busque el candado o la llave al pie de la página.

Publicidad

Es lógico que los anunciantes ofrezcan sus productos de un modo atractivo, pero también es conveniente que el consumidor sea crítico con la publicidad para evitar compras innecesarias. Para ello:

- **Repare en las cualidades reales del objeto** que se anuncia y la parte de fantasía del anuncio. Intente descubrir por qué le resulta sugerente: puede que sea el atractivo de quien lo presenta, la complicitad de los actores, la tan navideña invocación de un ambiente familiar entrañable...
- Recuerde que **la publicidad vincula al anunciante**, es decir, deben entregarle exactamente lo ofertado.

Horarios comerciales

Todos los establecimientos han de tener a la vista del público el horario de apertura y cierre. Evite las horas de mayor afluencia: a partir de las cinco de la tarde.

En la Comunidad de Madrid, los horarios de los comercios en domingos y festivos no pueden exceder de doce horas diarias, fijadas entre las 7 de la mañana y las 12 de la noche. En 2007, durante el mes de diciembre, los comercios pueden abrir todos los domingos.

Existen determinados establecimientos con plena libertad horaria: las llamadas tiendas de conveniencia, es

decir, aquéllas cuya superficie es inferior a 500 m², abren al menos 18 horas al día y ofrecen libros, periódicos, alimentación, juguetes, regalos, etc.

También hay establecimientos que pueden abrir domingos y festivos: pastelerías, panaderías, tiendas de bollería y los dedicados a la venta de productos culturales (libros, discos...).

Precios

Los precios son libres y conviene que compre todo lo que pueda con antelación, ya que suelen aumentar conforme se acercan los días festivos.

Todos los establecimientos comerciales están obligados a exhibir el precio de venta al público, IVA incluido, de los artículos que estén expuestos para su venta. Esto también se aplica a los productos de los escaparates.

Los **mercadillos** también han de mostrar los precios de venta al público y disponer de hojas de reclamaciones.

Los vendedores ambulantes deben estar inscritos en un registro en la Dirección General de Comercio y contar con el correspondiente carné. Lo mismo ocurre con los artesanos. El consumidor siempre tiene derecho a que se le entregue un comprobante de la compra.

Garantías

- La garantía no siempre debe figurar por escrito en todas nuestras compras. Es obligatorio sólo en el caso de productos de naturaleza duradera. **Para evitar problemas, conserve siempre el tique.**
- **La Ley** establece un plazo de garantía de 2 años si se adquiere un producto nuevo y, al menos, de 1 año si es de segunda mano.
- **Durante ese plazo**, en el caso de que el bien adquirido no se ajuste a lo ofertado o a lo que

Tarjetas de crédito y débito

- Guarde los recibos de todas las compras efectuadas para luego poder comprobar esos gastos con la información que envía el banco.
- Si pierde o le roban la tarjeta, póngalo en conocimiento de la entidad bancaria o el establecimiento emisor de la tarjeta con la mayor rapidez, para que procedan a su anulación y no deje de notificarlo por escrito. Además, presente una denuncia en la comisaría de Policía más cercana a la mayor brevedad posible.



razonablemente puede esperarse de él, el consumidor tiene derecho a su reparación totalmente gratuita o a su sustitución en las condiciones que establece la Ley.

- Si el consumidor manifiesta su **falta de conformidad** durante los seis primeros meses, corresponde al vendedor demostrar que el defecto no es de origen. Transcurrido ese periodo de tiempo, es el comprador el que tendrá que probar que el defecto es de origen.
- **Garantía y servicio posventa:** El productor o, en su defecto el importador, está obligado a garantizar al comprador un adecuado servicio técnico para los bienes de carácter duradero que fabrica o importa, así como el suministro de piezas de repuesto durante un plazo mínimo de 5 años a contar desde la fecha en que el producto deje de fabricarse.
- **La garantía comercial** es la que ofrece adicionalmente el fabricante o vendedor, y es independiente de la garantía legal. No es obligatoria, pero una vez ofrecida, tendrá que cumplirse. Por ello debe constar por escrito, y detallar las condiciones.

alimentación



Cómo proteger nuestro bolsillo

- **Diseñe** con tiempo los menús y adquiera los productos con antelación, ya que en los días cercanos a las fiestas los precios de ciertos productos aumentan mucho.
- **Escoja** menús cuya materia prima no sea especialmente cara. Un plato no tiene que ser más rico porque sus ingredientes sean más caros.
- Los **productos congelados** son más baratos y no tienen por qué ser de peor calidad si se ha mantenido adecuadamente la cadena de frío.
- **Compare** los precios de los productos que desea adquirir. En muchas tiendas hay ofertas puntuales o marcas blancas cuyo precio es bastante inferior al de las más conocidas.



Cómo proteger nuestra salud

- **Conserve** los alimentos de la forma indicada en su etiqueta.
- **Adquiera** los productos en establecimientos que tengan garantía sanitaria. Tenga cuidado con los mercadillos y los productos de procedencia desconocida.
- Si compra o le regalan **productos de caza** o de matanza domiciliaria, solicite la acreditación del control veterinario.
- **Tenga cuidado** sobre todo con el etiquetado, la presentación, el transporte y la conservación de los mariscos, especialmente si los va a consumir crudos.
- No consuma el **pescado crudo** directamente. Congélelo y podrá consumirlo sin problemas.
- Manipule los alimentos durante su preparación con la mayor **higiene**: las superficies, los utensilios, etc., han de estar bien limpios.



- Al diseñar los menús, **realice composiciones equilibradas**, con variedad de productos que aporten a la dieta todos los nutrientes necesarios (proteínas, hidratos de carbono y fibra); minimice el contenido en grasa o al

menos compénselo introduciendo platos que aporten pocas calorías, como frutas o verduras.

- **Procure no consumir alcohol**. Si lo hace, rechace las bebidas que no estén correctamente etiquetadas o cuyo precinto haya sido manipulado.



Seguramente, los juguetes son el regalo más habitual en las Navidades. Por ello, hay que tener muy presente una serie de consideraciones sobre seguridad y otros aspectos, ya que sus destinatarios son un sector de la población especialmente sensible: los niños.

El mejor juguete no es el más caro, sino que se deben elegir juguetes sencillos y adecuados a la edad y madurez del niño al que vayan destinados. Los adultos son los responsables de la elección del juguete y de comprobar que sea seguro leyendo las instrucciones de uso y siguiendo sus advertencias de seguridad. Cuando compre un juguete tenga en cuenta lo siguiente:

- **Elija sólo juguetes que lleven el marcado CE** y en cuyas etiquetas figuren las señas completas de su responsable. Esto indica que cumple los requisitos esenciales de seguridad. En cualquier caso, pruebe antes el juguete en la tienda.

- Rechace los juguetes que no tengan el **etiquetado en castellano**, incluidas las instrucciones y advertencias.
- **Compruebe** si el juguete lleva todo lo que indica el etiquetado (particularmente si incluye pilas) y **siga las instrucciones que figuren en el juguete**, tanto para el montaje como para garantizar un uso seguro. Compruebe que el niño también las tiene en cuenta y vigile su empleo.
- **Tenga cuidado con las bolsas** que contienen los juguetes y no las deje cerca de los niños.

Recuerde que:

- **No se deben** dejar al alcance de los más pequeños los juguetes de los mayores, ya que pueden destrozarlos y ser peligrosos para ellos. En todos los juguetes tiene que aparecer la **edad mínima** a partir de la cual puede un niño jugar con ese producto. Sobre todo, tenga cuidado con las indicaciones relacionadas con la seguridad del juguete. Cada artículo debe llevar una advertencia. Por ejemplo:
- **Juguetes funcionales:** “¡Atención! Utilícese bajo la vigilancia de adultos”.
- **Patinetes y patines de rueda:** “¡Atención! Utilícese con equipo de protección”.
- **Juguetes náuticos:** “¡Atención! Utilizar sólo en el agua donde el niño pueda permanecer de pie y bajo vigilancia”.
- **No olvide** revisar periódicamente el estado de los juguetes y retire aquellos que muestren signos de deterioro, ya que esto podría suponer un riesgo para los niños.

Al elegir un juguete...

- Evite aquéllos que induzcan a la violencia.
- Busque los que fomenten la comunicación, la destreza manual y la atención.
- Aunque el criterio de los padres debe ser el que guíe la compra, tenga también en cuenta las preferencias del niño.

Al desechar un juguete...

Nunca tire un juguete a la basura. Existen organizaciones, como ONGs, que los recogen para enviarlos a personas con menos recursos y países menos favorecidos que el nuestro. Si estuvieran muy estropeados o inservibles, saque las pilas, deposítelas en su correspondiente contenedor, y lleve los juguetes a un punto limpio (puede consultar la dirección en el Portal del Consumidor de www.madrid.org o en su ayuntamiento).

Videojuegos

Los videojuegos encabezan las listas de venta en estas fechas. Fíjese en el sistema de logos que emplea la industria en las cajas para advertir del contenido del juego y de la edad a la que va dirigido:

➤ Edad



➤ Violencia



➤ Lenguaje Soez



➤ Miedo



➤ Sexo



➤ Drogas



➤ Discriminación



➤ Juegos de Azar



Juguetes inseguros

El Portal del Consumidor de www.madrid.org publica el listado de los productos que se retiran del mercado cuando se comprueba que son inseguros. Parte de ellos son juguetes. Puede consultar en dicha página el nombre del producto con su fotografía y los riesgos que puede conllevar su empleo.

Juguetes por edades

A continuación se señalan, a modo orientativo, juguetes recomendados para cada tramo de edad:

- De 0 a 9 meses: móviles para la cuna con música y movimiento, mordedores, sonajeros...
- De 9 a 24 meses: objetos que rueden, juguetes musicales y sonoros, balancines...
- De 2 a 6 años: juguetes de imitación de la vida adulta, instrumentos musicales, pelotas...
- De 6 a 9 años: juegos de reglas, memoria y azar, juegos electrónicos, bicis, manualidades...
- Más de 9 años: juegos de estrategia y reflexión, matemáticos, de vocabulario y lenguaje, cartas...





Cada vez es más usual elegir una mascota como regalo de Navidad. Sin embargo, no debemos olvidar que un animal de compañía no es un juguete, sino un ser vivo que necesita nuestro cariño y atención. La Ley 1/90, de Protección de los Animales Domésticos de la Comunidad de Madrid, obliga a los dueños a mantener a los animales domésticos en buenas condiciones sanitarias, prohibiendo su maltrato y abandono, y obligando al propietario a identificarlo, censarlo y contratar un seguro de responsabilidad civil.

Antes de tomar la decisión de regalar una mascota hay que pensar si el futuro dueño realmente desea un animal de compañía, su nivel de responsabilidad, el tiempo de que dispone y el entorno en el que va a residir el animal. La equivocación en la elección puede llevar consigo que el receptor del regalo termine por abandonar al animal, y un animal solo y abandonado:

- Puede ocasionar **accidentes de tráfico**.



- **Puede convertirse en transmisor de enfermedades** contagiosas tanto al hombre como a los animales: rabia, leishmaniosis, etc.
- Debido al miedo, puede volverse **peligroso y atacar**.
- Si no está **esterilizado**, se reproducirá sin control.

Si después de sopesar todas las circunstancias decide adquirir una mascota, puede adoptar o comprarla.

La adopción tiene las siguientes ventajas:

- Las perreras municipales y las instalaciones de las asociaciones protectoras de animales le entregan el animal en perfectas condiciones sanitarias: vacunado, desparasitado y, si lo desea, esterilizado.
- Todas ellas cuentan con información sobre el carácter del animal, de forma que nos permite saber la compatibilidad con el futuro dueño.
- Los animales cruzados suelen ser mejores compañeros y más agradecidos.
- En muchos casos, realizan un seguimiento de la fase posterior a la adopción.
- Adoptar una mascota es gratuito: sólo deberá abonar los gastos de identificación y de vacunación a precio de campaña oficial.

Si opta por la compra, tenga en cuenta que:

- El animal que adquiera deberá contar con certificado veterinario acreditativo de estar desparasitado y libre de toda enfermedad.
- El plazo de garantía mínima es de ocho días por si hubiera lesiones ocultas o enfermedades en incubación.
- Si el animal dispone de pedigrí, deberán darle el certificado de origen. En él deberán figurar los antepasados, hasta la tercera generación, y los datos del ejemplar (nombre, sexo, fecha de nacimiento, raza, etc.), su número de inscripción en el Libro de Registro correspondiente, nombre del criador, etc.



Aunque no se trate de productos que tengan una venta exclusivamente estacional, es verdad que en estas fechas la oferta en las tiendas es muy importante. La adquisición de ropa y calzado, pero también de otros productos textiles destinados al hogar, experimenta una demanda que, a veces, responde sólo a un deseo impulsivo, no siempre compatible con una buena compra. Compre lo que necesite y tenga en cuenta los siguientes consejos:

Productos textiles

- **Lea las indicaciones** del etiquetado. Los productos textiles deben estar correctamente etiquetados con caracteres claramente visibles y fácilmente legibles, mediante etiquetas hechas de un material resistente, cosidas o fijadas de manera permanente a la ropa. En la etiqueta debe figurar, además de la composición del producto y de las indicaciones de mantenimiento:



- nombre o razón social o denominación del fabricante y su domicilio.
 - en el caso de productos fabricados en España, el número de registro industrial del fabricante.
 - para productos importados de países no pertenecientes a la Unión Europea, el número de identificación fiscal de quien los importa.
 - composición del producto.
- No descarte la compra de **prendas en tiendas de comercio justo** cuyos artículos garantizan que han sido fabricados teniendo en cuenta las necesidades laborales y de desarrollo de sus productores en países menos favorecidos que el nuestro.

Calzado

- **La etiqueta** del calzado debe informar sobre los materiales utilizados en la composición de las tres partes del calzado: forro y plantilla (formado por el forro del empeine y la plantilla, que constituyen el revestimiento interior del calzado), empeine (cara exterior del elemento estructural que va unido a la suela) y suela (parte inferior del calzado que está sometida a desgaste por rozamiento y que va unida al empeine). La información puede estar indicada mediante palabras o pictogramas.
- En los puntos de venta se debe exponer, en un lugar destacado próximo a los artículos, un cartel con **información sobre el significado de los pictogramas**. Si tiene alguna duda, pregunte en la tienda.
- **Antes de comprar** pregúntese por el uso que pretende dar al calzado: para un evento especial, para el uso diario, para utilizarlo en el campo, etc; y si merece la pena gastarse el dinero que cuesta.



- Las marcas nos inundan con conceptos y terminologías que, muchas veces, no sabemos qué significan. Preguntemos, y si es necesario, que nos traduzcan su significado real a tareas y funciones que nosotros podamos entender. Al comparar precios, marcas y modelos, asegúrese de que se están teniendo en cuenta las mismas opciones en cada aparato. **Las marcas, muy frecuentemente, usan términos y conceptos de significado impreciso** que no se refieren a exigencias técnicas obligatorias.
- Sea prudente y **no se precipite al comprar nuevas tecnologías de futuro incierto**. Un ejemplo es los nuevos discos dvd de alta capacidad, incompatibles entre sí. Guerras comerciales pasadas, como la que enfrentó a los sistemas de video VHS y Betamax, hicieron a muchos consumidores gastar dinero en aparatos que pronto terminarían por desaparecer.

- **Para acceder a internet** no es necesario comprarse el último modelo de ordenador o el de prestaciones más altas. Pensemos para qué lo necesitamos, qué uso le vamos a dar (correo electrónico, chat, consulta de información, uso laboral...) y dejémonos aconsejar por profesionales. La velocidad de intercambio de información y el tipo de tarifa que se contrate dependerá de esas necesidades y usos.
- Sea especialmente cuidadoso en la contratación de líneas de telefonía móvil e internet, ya que este sector acapara la mayor parte de las reclamaciones de consumo. **Lea detenidamente las ofertas y los contratos** y fíjese en las limitaciones que suelen tener. Además, muchos exigen tiempos mínimos de permanencia. Cualquier comunicación con la empresa hágala por escrito y con acuse de recibo.

Televisión Digital Terrestre

- Si está pensando en regalar una televisión, asegúrese de que el modelo elegido lleva incorporado en su interior un descodificador de **televisión digital terrestre (TDT)**. Si no fuera así, tendría que comprar un aparato para poder seguir viendo la televisión a partir de abril de 2010, fecha en la que está previsto que las cadenas de televisión dejen de emitir en señal analógica para hacerlo sólo en digital (ahora mismo emiten en ambas modalidades). Los descodificadores pueden ser de dos tipos: básicos o interactivos (estos últimos permiten, además, acceder a servicios adicionales, como guías electrónicas de programación, teletextos digitales, subtítulos, información meteorológica, etc.). La TDT ofrece una calidad de imagen y sonido superior, y más canales.



- Los árboles, belenes, guirnalas y otros adornos navideños pueden resultar **muy atractivos para los niños**, así que evite que jueguen con ellos, sobre todo si tienen piezas pequeñas.
- No emplee velas en un árbol o en estancias en las que no haya gente, y sitúelas alejadas de cortinas, ventanas y corrientes. Es mejor usar adornos sin llamas.

Arbol de Navidad

Se recomienda la compra de árboles de Navidad de plástico para que puedan ser utilizados durante muchos años. El hecho de comprarlos naturales contribuye a la tala masiva de bosques. No obstante, si opta por uno natural cómprelo en establecimientos que admitan la recogida al final de la temporada para su replantación y cuídelo para que esto sea posible.

Guirnalas luminosas

Por su particular peligrosidad, destacamos las guirnalas luminosas, compuestas por un conjunto de lámparas



conectadas entre sí en serie o en paralelo, generalmente de colores, con conexión a la red eléctrica, y que se usan para decorar, fundamentalmente, los árboles de Navidad. Antes de instalarlas:

- **Compruebe** la guirnalda para ver si tiene malas conexiones o cables deshilachados o pelados. Si es así, no debe usarlas.
- **Nunca** use guirnalas eléctricas en un árbol metálico, ya que puede cargarse de electricidad y podría dar lugar a un choque eléctrico.
- **Antes** de usar guirnalas en exteriores asegúrese de que lo permite el etiquetado y sujételas bien a los árboles, paredes u otros soportes para evitar que se dañen con el viento, usando grapas con aislamiento. No use clavos ni chinchetas.
- **Apáguelas** cuando se vaya a dormir o salga de casa.

Belenes de materiales reciclados

Montar un belén con materiales reciclados es una opción económica y ecológica que permite crear un clima de verdadera Navidad, pues todos, niños y mayores, pueden participar aportando ideas y colaborando en el respeto al medio ambiente. Puede elaborar un belén casero empleando vestidos usados y utensilios de casa, cartones, plásticos, tetrabrik, rollos de papel, servilletas...

La web del Colegio Público Bolivia (www.educa.madrid.org/web/cp.bolivia.madrid) explica cómo montar este tipo de belenes paso a paso.





Las fechas navideñas habitualmente se asocian a la fiesta y a la celebración y lo cierto es que, desde el punto de vista comercial, se incrementa la venta de los artículos pirotécnicos.

Es esencial que los artículos pirotécnicos estén correctamente etiquetados y perfectamente identificado el fabricante o responsable de su importación y distribución. Esto es especialmente importante porque suelen ser artículos comprados, y usados por población infantil, no siempre consciente de los peligros que conllevan. Vigile su compra y supervise su utilización.

► **Los artículos pirotécnicos** se clasifican, según su potencia y peligrosidad, en tres clases: Clase I, Clase II y Clase III. Verifique la etiqueta. Los mayores de 14 años podrán adquirir artículos de la clase I, tales como “bengalas con palillos” o “bombitas japonesas”, entre otros, y a partir de los 18 años podrán comprar artículos de la II, tales como “cohetes voladores”,



La venta de cohetes, bengalas, etc. está restringida según la edad y algunos artículos son sólo para profesionales.

“ruedas”, etc. Los de clase III sólo los podrán comprar y utilizar profesionales.

- **Lea detenidamente** las instrucciones de uso y manipulación que aconseja el fabricante, y irespételas siempre!
- **No guarde** estos productos en los bolsillos. Pueden encenderse fortuitamente y explotar.
- **No los coloque** cerca de la cara ni otras partes del cuerpo cuando vaya a encenderlos.
- **No encienda** cohetes y demás artefactos pirotécnicos cerca de bosques. Podrían provocar un incendio.
- **Procure** encender la mecha por el extremo, para tener tiempo de apartarse, y siempre de espaldas al viento.
- **Lance** los cohetes y otros artefactos pirotécnicos de forma vertical, y nunca contra personas, animales ni cosas. Puede herir gravemente a las personas y animales, y producir grandes desperfectos en los enseres.
- **Vigile** que no haya en las cercanías líquidos inflamables. Se encienden fácilmente y los vapores pueden hacerlos explotar.
- **No introduzca** los petardos dentro de botellas, botes, contenedores, ni los meta en orificios o alcantarillado. Al explotar, pueden expandirse incontroladamente.

lotería

Como todos los años, los madrileños nos lanzamos a la compra de lotería con la finalidad de compartir nuestra suerte con los familiares, amigos, compañeros de trabajo y con todas aquellas personas a las que queremos.

La lotería tiene una connotación social muy importante, siendo muy frecuente que las participaciones que adquirimos de asociaciones, clubes, etc. tengan un recargo que se destina a financiar actividades puntuales o bien al funcionamiento de dichas entidades vendedoras. Recuerde que en estos casos debe estar diferenciada claramente **la cantidad que usted juega y el recargo**, con el fin de que no pueda haber confusión.

Tenga en cuenta que:

- Cuando **compartimos un décimo** es conveniente disponer de algún documento que acredite nuestra participación, ya que el portador del décimo es el único facultado para cobrar el premio.

El Ente Público de Loterías y Apuestas del Estado (Capitán Haya, 53. Madrid. Tlf. 902 11 23 13) es el organismo competente para resolver dudas y reclamaciones

- También es muy frecuente en estas fechas mandar décimos de lotería a los seres queridos cuyo lugar de residencia es lejano como prueba de nuestro cariño y amistad. **Si quiere usted asegurarse de que la participación llega a su destino** remítala por correo certificado. También puede enviarse como certificado asegurado: así podrá asegurar el contenido por el valor que usted estime conveniente hasta un máximo de tres mil euros. En cualquier caso es mejor mandar una fotocopia: así nos evitaremos sorpresas.
- **También es muy habitual** comprar participaciones en los establecimientos que frecuentamos. En estos casos, asegúrese de que efectivamente disponen del décimo.

Al cobrar el premio debe saber que:

- **Si usted es uno de los agraciados**, puede cobrar el premio en cualquier administración de lotería, siempre que la cuantía sea inferior a 3.000 euros por décimo. Para cantidades mayores deberá dirigirse a la entidad bancaria que gestione los premios, para que le paguen a través de un cheque o por transferencia bancaria a su cuenta.
- **Los premios** se pagan íntegramente y están libres de impuestos. No obstante, los rendimientos que produzcan sí están sujetos a tributación y a retención fiscal del 15% a partir del segundo año.
- **A los tres meses** desde la fecha de celebración del sorteo caducan los premios.



Viajes en automóvil

Antes de realizar un viaje, hay que **poner a punto el vehículo**, para evitar el riesgo de quedarnos tirados en la carretera.

Además, tiene que llevar en el coche la rueda de repuesto, el juego de luces de recambio, los triángulos y el chaleco reflectante. Y no olvide la **documentación del coche**.

Se recomienda informarse de las **condiciones meteorológicas y del tráfico**, antes de emprender el camino.

Si va a alquilar un coche, compare precios en distintos establecimientos y las prestaciones de cada uno; al firmar el contrato asegúrese de que figuran los datos de los contratantes, periodo de alquiler, matrícula del vehículo y precio; compruebe los datos relativos al



seguro para evitar sorpresas con la cobertura, y asegúrese de que el vehículo está en perfectas condiciones y libre de desperfectos.

Si sufre una avería o accidente y precisa los servicios de una grúa, no pierda de vista que:

- **El prestador** del servicio le tiene que entregar una *hoja informativa* donde constarán los datos relativos a la identificación del prestador del servicio, a la autorización de transportes, a los precios por los servicios que presta y los recargos por horario, festivos, etc, con inclusión de todo tipo de impuestos, a los medios de pago admitidos y a la existencia de hojas de reclamaciones.
- **Tiene derecho** a un *presupuesto previo* u *orden de servicio* con una serie de datos obligatorios como son la descripción del servicio o el importe desglosado, incluyendo los recargos, etc.
- **También tiene derecho** a que se haga una descripción del estado en que se encuentra el vehículo y sus accesorios más destacados antes de que se inicie el transporte.
- **Si el servicio lo va a pagar una compañía de seguros**, confirme que la grúa tiene concierto con ella, ya que de lo contrario puede tener problemas para que la compañía abone los gastos.

Viajes en avión

Además de hacer las reservas con suficiente antelación, debe saber que el cambio de billetes puede conllevar una penalización; confirme los billetes antes de acudir al aeropuerto; llegue al aeropuerto con tiempo suficiente para realizar el embarque; lleve la documentación necesaria (DNI o pasaporte) y no sobrepase los límites de peso que imponen algunas compañías (en torno a los

20 kg.). Debe saber que en el caso de pérdida o deterioro de equipaje, hay que acudir inmediatamente al mostrador de la compañía aérea o su agente para presentar la correspondiente reclamación (en un impreso especial) de forma que, si no se soluciona el problema, le apliquen las indemnizaciones previstas por la legislación.

Y si tuviera problemas de retrasos, cancelaciones o denegación de embarque (*overbooking*), sepa que la compañía aérea está obligada a proporcionarle un impreso en el que se le informe sobre sus derechos y las normas en materia de compensación y asistencia. Legalmente, la compañía debe compensarle económicamente y ofrecerle asistencia. Para más información consulte la página web del Ministerio de Fomento (www.fomento.es).

Si usted va a viajar en avión con menores de 14 años dentro del territorio nacional, sepa que hay compañías que exigen la presentación del DNI del niño en el momento de la facturación. Pregunte a la compañía antes de comprar el billete para evitar sorpresas.

Contratación del viaje a través de una agencia

- **Compruebe** que la agencia dispone del correspondiente título-licencia concedido por la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid, que se identifica mediante las siglas CICMA, seguida de unos dígitos alfabéticos y numéricos. Dicha información deberá figurar obligatoriamente en toda la propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad que realice la agencia. Ante cualquier duda, consulte con la Dirección General de Turismo (teléfono 91 580 22 00).
- **Infórmese previamente** y con todo detalle acerca de las condiciones, ofertas y precio del viaje que quiere

contratar. La agencia tiene la obligación de facilitarle esa documentación. Lea detenidamente toda la información y pregunte en caso de duda.

- **Sepa que**, en el caso de servicios ofertados para el extranjero, la agencia deberá facilitarle información precisa sobre pasaportes, visados, exigencias sanitarias y demás formalidades necesarias para la realización del viaje.
- **En caso de anulación**, tiene derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, aunque pueden cobrarle gastos de gestión y de anulación, si los hubiere, que deberán estar justificados. La agencia está obligada a informarle de dicha cláusula.
- **En el caso de viajes combinados**, el precio convenido con la agencia no podrá variarse salvo por razón del precio de los transportes, debido, entre otras causas, a la variación del precio del combustible, y sólo si así se ha previsto expresamente en el contrato. No obstante, no podrán realizarse revisiones de los precios al alza en los veinte días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

Para más información, consulte el Portal del Consumidor de **www.madrid.org** donde podrá encontrar guías específicas que resumen los derechos de los usuarios de aviones, coches, etc.

Si la agencia le ofrece algo verbalmente, exija que lo haga constar por escrito, ya que de lo contrario tendrá problemas de prueba en caso de reclamación.



En Navidad, y sobre todo en Nochevieja y Reyes, muchos establecimientos organizan cotillones y fiestas. Si queremos acudir a ellos deberemos tener en cuenta que:

- **Está prohibida la venta y reventa callejera** o ambulante de entradas.
- **Los locales** donde se celebren las fiestas deben tener la licencia municipal de funcionamiento, que se concede al acreditarse, entre otras cosas, el cumplimiento de determinadas condiciones de seguridad e higiene.
- **Los datos esenciales de la licencia**, como el aforo máximo, deben ser visibles en el exterior de los locales.
- Los titulares de los establecimientos podrán ejercer el **derecho de admisión**, debiendo estar visibles las condiciones a la entrada de éstos y no utilizando ese

No espere al primer minuto del año para felicitar las fiestas, ya que se saturan las líneas de telefonía. Otra opción son las felicitaciones a través de Internet.

derecho de forma arbitraria o discriminatoria. Es inconstitucional que no le dejen entrar por motivos de aspecto, raza, religión, opinión política u orientación sexual, entre otros.

- **Los precios** deberán estar expuestos al público.
- Los establecimientos deberán tener a disposición del público **hojas de reclamaciones**.



- Las fiestas deberán desarrollarse de acuerdo con las condiciones anunciadas. Los programas y carteles publicitarios reflejarán con claridad las características del evento, y en su caso, las prestaciones incluidas en el precio de la entrada.
- Es aconsejable conservar la entrada para cualquier posible reclamación.
- Infórmese de si la fiesta será en una sala sin humo o si tiene zonas habilitadas para fumadores. En cualquier caso, si se permite el acceso a menores, está terminantemente prohibido fumar.
- En las cenas, por ejemplo las de empresa, es conveniente cerciorarse del precio del menú antes de reservar para no llevarnos sorpresas a la hora de pagar.



Tras las fechas navideñas llega el período de rebajas. Es frecuente que los Reyes Magos dejen 'tarjetas regalo' o dinero, en lugar de regalos. Por tanto, es el momento de hacer efectivo ese vale.

La temporada de rebajas es una buena oportunidad para amortizar el dinero, aunque siempre hay que observar la calidad del producto y comparar el precio rebajado con el anterior, ya que a veces no es tanta la rebaja.

Por ello, le hacemos las siguientes observaciones:

- **Fíjese en los precios** de los productos ofertados como rebajados para poder comparar: deberán indicar, tanto en cada uno de ellos como en los lugares de exhibición, el precio anterior aplicado y el rebajado.

En la temporada de rebajas siempre hay que observar la calidad del producto y comparar el precio rebajado con el anterior.

- **Sepa que los productos rebajados** deben haber estado incluidos con anterioridad, y durante el plazo mínimo de un mes, en la oferta habitual de ventas.
- **No podrá anunciarse** la venta en rebajas de un establecimiento comercial cuando la rebaja afecte a menos de la mitad de los productos ofrecidos. En el supuesto de que las ofertas en rebajas no afecten a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán debidamente identificados y diferenciados del resto.
- **Exija la misma calidad** que en cualquier otra época del año. Está prohibido ofertar, como rebajados, artículos deteriorados.
- **Las fechas del período de rebajas** deben exhibirse en el establecimiento comercial en sitio visible al público, incluso cuando permanezca cerrado.
- **Las formas de pago** que se admiten y **las devoluciones** serán las mismas que el resto del año, a no ser que el vendedor especifique lo contrario en un cartel visible al público.
- **La garantía** de los artículos vendidos en rebajas no variará respecto de los demás períodos del año.

reclamaciones

Si a pesar de haber seguido todos los consejos que le hemos dado tiene usted algún problema y quiere presentar una reclamación, siga los siguientes pasos:

- **Pida la hoja o el libro de reclamaciones.** El establecimiento está obligado a tener este tipo de documento y facilitárselo gratuitamente. Siga las instrucciones que aparecen en él y entregue a la Administración la copia correspondiente para que pueda tramitarse su reclamación. Si la empresa le niega la hoja de reclamaciones, solicite la intervención de la Policía para que levante acta de la infracción.
- **Si no ha sido posible** obtener la hoja de reclamaciones, presente su reclamación por cualquier otro medio en la oficina municipal de información al consumidor (OMIC) de su ayuntamiento o en la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid (los teléfonos figuran a continuación).



- En el escrito de reclamación deberá **identificar claramente a la persona o empresa** contra la que quiera reclamar, así como hacer un relato claro y sucinto de los hechos que motivan la reclamación, adjuntando toda la documentación de que disponga y que pueda servir para apoyar su pretensión.
- **Guarde** todas las facturas, tiques, contratos, publicidad y demás documentación que le entreguen cuando compre un producto o contrate un servicio. Y asegúrese de que constan por escrito todas las ofertas, promesas y regalos que le ofrecen.
- La reclamación permite que las Administraciones de consumo puedan mediar entre el consumidor y el empresario para que ambos intenten llegar a un acuerdo, que no siempre se da. Otra vía de solución, que está en auge, es **el arbitraje**. En la Comunidad de Madrid hay más de 15.000 empresas adheridas



voluntariamente a este sistema que funciona como un procedimiento extrajudicial y gratuito que termina en un laudo de obligado cumplimiento para las partes.

- **Los establecimientos adheridos a arbitraje** exhiben el logotipo naranja reproducido en esta página, que representa un aval de calidad en su servicio. Es decir, consumir en esos establecimientos ofrece la seguridad de que van a responder ante cualquier problema. Para que se ponga en marcha el procedimiento, el consumidor deberá solicitarlo por escrito en los organismos competentes en consumo.
- Si algún producto le ha ocasionado algún daño por un **problema de seguridad**, consérvelo y notifíquelo a las citadas Administraciones de consumo a fin de que puedan adoptar las medidas necesarias para evitar daños a otras personas.

más información

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

Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid

C/ Ventura Rodríguez, 7-4ª planta. 28008 Madrid.

Presentación de reclamaciones: lunes a viernes, 9-14 h.

Fax: 91 580 33 39 Correo: consultas.consumo@madrid.org

Información y atención al Consumidor: 012

Portal del Consumidor en www.madrid.org (seleccione la opción "Accesos Directos" y haga clic en "Información al consumidor").

Oficinas municipales de información al consumidor

Alameda del Valle	91 869 1479	Pinto	91 248 3800
Ajalvir	91 884 3328	Pozuelo de Alarcón	91 452 2726
Alcalá de Henares	91 877 1730	Rivas-Vaciamadrid	91 660 2717
Alcobendas	91 663 7001	San Agustín de	
Alcorcón	91 664 8269	Guadalix	91 841 8002
Algete	91 628 0871	San Fernando de	
Aranjuez	91 892 2442	Henares	91 673 7462
Arganda del Rey	91 871 1344	San Lorenzo de	
Boadilla del Monte	91 602 4200	El Escorial	91 890 3644
Brunete	91 815 9066	San Martín de la Vega	91 894 6111
Ciempozuelos	91 893 0004	San Sebastián de	
Collado Villalba	91 849 9800	los Reyes	91 659 7100
Colmenar Viejo	91 845 9919	Sevilla la Nueva	91 813 0001
Coslada	91 627 8362	Torrejón de Ardoz	91 656 6969
Daganzo de Arriba	91 887 5906	Torrelodones	91 854 9286
El Escorial	91 890 1080	Torremocha del	
Fuenlabrada	91 649 7023	Jarama	91 843 0019
Galapagar	91 858 2298	Tres Cantos	91 293 8057
Getafe	91 202 7963	Valdemoro	91 809 9678
Guadarrama	91 854 0051	Villanueva de la	
Hoyo de Manzanares	91 856 7451	Cañada	91 811 7315
Humanes de Madrid	91 498 2584	Villanueva del Pardillo	91 810 0929
Las Rozas	91 640 2900	Villaviciosa de Odón	91 621 9163
Leganés	91 248 9734	Mancomunidad	
Madrid	010	Suroeste de Madrid	91 814 1621
Majadahonda	91 634 9107	Mancomunidad	
Mejorada del Campo	91 679 1338	Misecam	91 874 5087
Moralzarzal	91 842 7910	Mancomunidad	
Móstoles	91 664 7642	Los Pinares	91 861 1522
Navalcarnero	91 810 1391	Mancomunidad	
Parla	91 202 4745	Henares Jarama	91 627 8258



Oficinas regionales de información al consumidor

Alpedrete	91 857 2190 y 91 542 9912
Buitrago de Lozoya	91 868 0056/04 y 91 542 9912
Bustarviejo	91 848 2004 y 91 542 9912
Campo Real	91 873 3230 y 91 564 6560
Chinchón	91 894 0084/04 y 91 713 0770
Colmenar de Oreja	91 894 3030 y 91 713 0770
El Boalo (Cerceda y Matalpino)	91 855 9025 y 91 531 0146
El Molar	91 841 0009 y 91 467 3188
Fresnedillas de la Oliva	91 898 9009 y 91 364 0276
Fuente el Saz de Jarama	91 620 0003/1581 y 91 467 3188
Guadalix de la Sierra	91 847 0006 y 91 531 0146
Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias	91 869 4561 y 91 542 9912
Manzanares el Real	91 853 0009/30 y 91 542 9912
Miraflores de la Sierra	91 844 3017 y 91 531 0146
Morata de Tajuña	91 873 0380 y 91 713 0770
Navalagamella	91 898 8008 y 91 364 0276
Nuevo Baztán	91 873 5011/61 y 91 564 6560
Paracuellos de Jarama	91 658 0001/12 y 91 467 3188
Pezuela de las Torres	91 886 9080 y 91 467 3188
Pedrezuela	91 843 3053 y 91 531 0146
Robledo de Chavela	91 899 5961 y 91 364 0276
St. María de la Alameda	91 899 9012/81 y 91 364 0276
Santorcaz	91 884 0001 y 91 467 3188
Santos de la Humosa	91 884 8001/8295 y 91 564 6560
Soto del Real	91 847 6004 y 91 531 0146
Talamanca del Jarama	91 841 7007 y 91 467 3188
Titulcia	91 801 0470 y 91 713 0770
Torrelaguna	91 843 0010 y 91 467 3188
Torres de la Alameda	91 886 8250 y 91 564 6560
Valdemaqueda	91 898 4729/30 y 91 364 0276
Valdemorillo	91 897 7313 y 91 364 0276
Valverde de Alcalá	91 885 9351 y 91 467 3188
Villaconejos	91 893 8214 y 91 713 0770
Villamanta	91 813 6001 y 91 542 9912
Villar del Olmo	91 873 2161 y 91 564 6560
Zarzalejo	91 899 2287 y 91 364 0276

Asociaciones de consumidores registradas en la Comunidad de Madrid

Aaccu	91 531 01 46
Adicae	91 540 05 13 - 26
Ausbanc	91 541 61 61
Auscoma	91 601 89 70
Cecu-Madrid	91 364 02 76
Conmadrid	91 445 81 93
Consudato-Madrid	91 548 87 40
Consumidores en Acción	91 698 48 58
Euroconsumo	91 536 21 72
Fravm	91 725 29 09
Fuci-cicm*	91 564 63 03
Ocu	91 300 91 54
Uce	91 713 07 70
Unae	91 575 72 19
Uncuma	91 405 36 98

(*) Las asociaciones que componen Fuci se ubican en diferentes ámbitos de la comunidad y son: Informacu 2000, Informacu Alcalá de Henares, Informacu Móstoles, Informacu Moncloa, Informacu Norte, Informacu Chamartín, Edefa y la Defensa de Leganés.

Información sobre consumo



consumadrid

el Portal del Consumidor
de www.madrid.org



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org

Cuidamos el medio ambiente.
Por eso, esta guía está impresa en papel reciclado