

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 y más en concreto para estas fiestas con un criterio realista; debemos valorar la relación calidad/precio.

Llevamos incidiendo en distintas campañas sobre la situación del planeta y de que forma nuestro consumo puede ayudar a aliviarla, esto es parte de lo que denominamos Consumo Responsable.

Que debemos de tener en cuenta: ¿se ha fabricado o no en condiciones dignas para los trabajadores?; ¿respeto el entorno?, ¿es seguro? ¿es necesario? , Etc.

No lo olvide: “Un regalo puede ser muchas cosas pero en definitiva es una demostración de afecto”.

1.- Consumo responsable:

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.

Ahorro de agua

- No utilice el inodoro como papelera o cubo de la basura.
- Cierre el grifo al lavarse los dientes o afeitarse y dúchese en vez de bañarse.
- No deje correr el agua mientras enjabona los platos: utilice un recipiente lleno de agua para dejarlos en remojo.
- No descongele los alimentos bajo el chorro de agua. Hágalo en el frigorífico.
- Aproveche el máximo espacio en el lavavajillas y en la lavadora. Aclare los platos antes de meterlos en el lavavajillas para utilizar un programa más corto.

Ahorro energético

Usemos la energía de forma racional:

- Aproveche la luz solar al máximo.
- Ventile la casa diez minutos al día antes de conectar la calefacción.
- Tenga la vivienda bien aislada, utilizando el doble acristalamiento, además de juntas o burletes en puertas y ventanas.
- Apague la calefacción por la noche, ya que el calor acumulado en la vivienda suele ser suficiente para mantenerla confortable mientras se duerme.
- Use bombillas de bajo consumo

2.- Los créditos

La sociedad de consumo nos hace solicitar créditos para satisfacer necesidades no siempre esenciales. Desconfíe de los llamados créditos fáciles, pues suelen aplicar intereses muy altos. Si los créditos no puede pagarlos intente renegociarlos con su banco o entidad financiera.

3.- Publicidad

Los anunciantes ofrecen sus productos de un modo atractivo, debemos ser críticos con la publicidad para evitar compras innecesarias o que nos muevan a error:

- **La publicidad vincula al anunciante**, es decir, deben entregarle exactamente lo ofertado y al precio ofertado.
- Centrese en las características reales del objeto y sepárelo **de la información no objetiva** que nos ofrece la publicidad.

4.- Compras

Horarios comerciales:

Todos los establecimientos han de tener a la vista del público el horario de apertura y cierre.

- Antes de comprar, haga un **presupuesto**.
- Salvo que anuncie otra cosa, **el establecimiento no está obligado a cambiarle el producto ni a devolverle su dinero**.
- Devoluciones : Sólo puede pedir su cambio si un producto no cumple las características con que se anuncia o es defectuoso. Si hay un plazo anunciado por el comercio. También puede pedir el cambio en el caso de que la venta esté condicionada a poder tener a prueba un producto. En ventas a distancia o fuera del establecimiento mercantil el período de devolución es de 7 días, para hacer la anulación utilice un medio fehaciente como el burofax por ejemplo, no vale una llamada telefónica.
- **Si compra por Internet**, hágalo en sitios seguros.

5.- Precios

Los precios son libres.

Compre con antelación, ya que suben los precios 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., incluidos los escaparates.

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

6.- Garantías

- La garantía no siempre debe figurar por escrito en todas nuestras compras. La Ley establece esta obligación sólo en el caso de productos de naturaleza duradera. **Para evitar problemas, conserve siempre el tiquet o factura**
- **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 razonablemente puede esperarse de él, el consumidor tiene derecho a su reparación totalmente gratuita o a su sustitución en las condiciones que establece la propia 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.

Guarde los recibos de todas las compras efectuadas para luego poder comprobar esos gastos con la información que envía el banco.

7.- Robo de tarjetas:

Si pierde o le roban la tarjeta, póngalo inmediatamente en conocimiento de la entidad bancaria o el establecimiento emisor de la tarjeta, denuncie la pérdida o el robo en comisaría también lo antes posible, notifíquelo también por escrito, acérquese a la OMIC lo antes posible

8.- Alimentos:

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

9.- Juguetes:

- Rechace los juguetes que no tengan el **etiquetado en castellano (es una ilegalidad, 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 se han producido accidentes de distinto tipo.
- **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.
- Tenga cuidado con las indicaciones relacionadas **con la seguridad del juguete**. Cada artículo debe llevar una advertencia.
- **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/las niños/as.

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/las niños/as.

El mejor juguete no es el más caro, sino el que tiene una mejor relación precio calidad: la relación precio calidad en un juguete es la relación que existe entre su importe y los valores que aporta.

Elijamos juguetes sencillos y adecuados a la edad y madurez del niño/a al que vayan destinados. Los/las adultos/as hacemos la elección del juguete y de comprobar que sea seguro leyendo las instrucciones de uso y siguiendo sus advertencias de seguridad. 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.
- Al elegir un juguete...
 - Evite aquéllos que induzcan a la violencia.
 - Evite juguetes sexistas
 - Busque los que fomenten la cooperación, la relación, comunicación, la destreza manual y la atención, etc.
 - Tenga también en cuenta las preferencias del niño/a.

Videojuegos:

Los videojuegos (los mas vendidos)

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 – racismo - etc.

Tabla recomendable por edades:

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, juegos cooperativos...

Más de 9 años: juegos de estrategia y reflexión, matemáticos, de vocabulario y lenguaje, cartas, deportivos, educativos, cooperativos...

10.- ¿Regalamos mascotas?:

- **Un animal puede convertirse en transmisor de enfermedades** contagiosas tanto al hombre como a los animales.
- Debido al miedo, puede volverse **peligroso y atacar**.
- Si no está **esterilizado**, se reproducirá sin control.
- La higiene del animal es fundamental así como el civismo (recoger los excrementos de la vía pública por ejemplo)
- Si no lo va atender como es necesario no lo compre

Si después de sopesar todas las circunstancias decide adquirir una mascota, puede adoptar o comprarla, **La adopción tiene las siguientes ventajas:**

- En el Centro Zoosanitario Municipal se puede adoptar perros abandonados.
- Cuentan con información sobre el carácter del animal, de forma que nos permite saber la compatibilidad con el futuro dueño.
- Hay animales de pura raza y animales cruzados, estos últimos suelen ser mejores compañeros y más agradecidos.

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.

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 Ordenanza Municipal de Animales Domésticos, obliga a los dueños a mantener a los animales domésticos en buenas condiciones sanitarias, prohibiendo su maltrato y abandono, y obligando, en el caso de los perros, al propietario a identificarlo, censarlo.

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 sólo y abandonado que en muchas ocasiones muere atropellado y puede ocasionar **accidentes de tráfico**.

11.- Ropa y calzado:

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 de segunda mano** a través de tiendas de comercio solidario, ya que se ayuda a reciclar y protege el medio ambiente (se consume menos energía y materias primas) y se colabora en tareas humanitarias.

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.

Telefonía y otros

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 en la localidad

Lea detenidamente las ofertas y los contratos y fijese 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.

- 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.

12.- Productos electrónicos

A la hora de adquirir productos de este tipo no olvide que:

- Las nuevas tecnologías son una buena oportunidad para aprender otras cosas, pero no a cualquier precio. Hagamos el esfuerzo necesario para adaptarnos a la tecnología, pero **usémosla para mejorar nuestra calidad de vida**, no para empeorarla.
- **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 (no caigamos en el tópico de preguntar a un peluquero si necesitamos un corte de pelo, nos dirá que sí); asesórese **CON UN PROFESIONAL DESINTERESADO**. La velocidad de intercambio de información y el tipo de tarifa que se contrate dependerá de esas necesidades y usos.

13.- Decoración de luces navideñas:

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 guirnalda eléctrica en un árbol metálico, ya que puede cargarse de electricidad y podría dar lugar a un choque eléctrico.
 - Antes** de usar guirnalda 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

14.- Adornos navideños

Los árboles, belenes, guirnaldas 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 cuídalo para que esto sea posible.

15.- Pirotecnia: Petardos y otros:

- **Compre en comercios autorizados**
- **Lea detenidamente** las instrucciones de uso y manipulación que aconseja el fabricante, y ¡respételas 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.

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, en muchos casos en locales que no cumplen con las medidas de seguridad que establece la Ley. Esta demanda excesiva lleva, muchas veces, a que se comercialicen productos que no tienen la debida calidad y a que el consumidor baje la guardia. ¡Cuidado!

Para evitar sorpresas desagradables tenga usted en cuenta que 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. Su venta está restringida según la edad y algunos artículos son sólo para profesionales.

16.- Loterías

- 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 los tres meses** desde la fecha de celebración del sorteo caducan los premios.

Como todos los años, los Molinenses 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 (Guzmán el Bueno, nº 137. Madrid) es el organismo competente para resolver los conflictos que pudieran producirse.

17.- Auto

Lea el 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

18.- Viajes

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** y cadenas en invierno

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, etc.

19.- Viajes en Avión:

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)

20.- Contratación del viaje a través en una agencia

Compruebe que la agencia dispone del correspondiente título-licencia concedido por la Dirección General de Turismo.

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.

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.

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.

21.- Cotillones y fiestas

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

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.

22.- Pida la hoja 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, pida auxilio a la autoridad a fin de que se le sancione. Puede acudir a la Policía Local para que levante acta de la carencia de hojas de reclamación en el establecimiento.

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)

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, acompañando 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**.

23.- Los establecimientos adheridos a arbitraje exhiben el logotipo naranja, 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.

24.- Si algún producto le ha ocasionado algún daño por un **problema de seguridad**, consérvelo y notifíquelo a las Administraciones de Consumo a fin de que puedan adoptar las medidas necesarias para evitar daños a otras personas.