

#CECUconsejos para turistas

Son millones los turistas que nos visitan cada año atraídos por nuestro patrimonio cultural, nuestro clima y nuestra gastronomía. **Probablemente la mayoría desconoce sus derechos como consumidores** respecto al alojamiento, a la hora de consumir en un bar o restaurante, al desplazarse en transporte público o privado, o simplemente no sepan dónde acudir en caso de sufrir alguna incidencia. Por todo ello queremos facilitar algunos consejos básicos para los turistas que visitan nuestro país.

En primer lugar, para el caso de que surja algún problema, **todas las entidades deben disponer de hojas de reclamaciones**. Si un consumidor quiere interponer una reclamación el establecimiento debe facilitárselas. En caso contrario, podría llamar a la Policía Local (teléfono 092). Una vez presentada la reclamación, el establecimiento debe entregarnos una copia de la misma que podremos presentar en la Oficina Municipal de Información al Consumidor ([OMIC](#)). Se recomienda dejar un correo electrónico o teléfono de contacto donde puedan notificarnos la respuesta.

Si en el plazo de un mes no recibimos respuesta satisfactoria a nuestra reclamación, podremos contactar con el [Centro Europeo del Consumidor](#). Si se es residente en la Unión Europea y ya no se encuentra en España en ese momento, puede gestionar su reclamación a través del Centro Europeo del Consumidor de su [país](#) de residencia.

Si nos alojamos en un **hotel, hostel, camping, casa rural, etc.**, podremos exigir el cumplimiento de todas las condiciones de la oferta (precios, servicios, calidades, etc.) teniendo reguladas todas las Comunidades Autónomas las prestaciones que cada establecimiento debe ofrecer en función de su categoría. Si estas no se cumplen podremos reclamar la devolución de parte del importe pagado, el cambio de habitación o la resolución del contrato, según los casos. Si optamos por alquilar una vivienda debemos respetar las normas de convivencia de la comunidad de vecinos. Un exceso de ruido a horas intempestivas u otras molestias podrían provocar una denuncia por parte de los vecinos e incluso la resolución del contrato.

En cuanto a los **bares y restaurantes**, estos deben tener la lista de precios a la vista y de forma fácilmente reconocible. Si nos sentamos en una terraza, en la carta deben incluirse los precios de todos los productos y, en su caso, los recargos por el servicio de terraza. No nos pueden cobrar los productos que no hemos pedido, ni por servicios inherentes a la propia actividad de restauración como, por el ejemplo, el uso de cubiertos, la reserva de una mesa o la limpieza de manteles.

Si nos desplazamos en **taxi** debemos saber que el taxímetro no puede activarse hasta que se le ha comunicado al conductor el destino, salvo que se haya solicitado el servicio de forma previa. El recorrido deberá ser óptimo y en caso de avería por causa ajena al pasajero, debe detenerse el contador. Al finalizar el trayecto podremos pedir nuestra factura. Si se contrata un **vehículo de transporte con conductor (VTC)** deberán informarnos de forma previa sobre el coste del

trayecto así como sobre el resto de las condiciones del servicio. En ambos casos, el conductor deberá disponer de hojas de reclamaciones en caso de incidencia.

Si durante nuestra estancia en España necesitamos asistencia médica, podremos acudir a cualquiera de los centros de salud u hospitales de la ciudad o municipio en el que nos encontremos. No obstante, si no se es portador titular de la [Tarjeta Sanitaria Europea](#), podría tener que correr con los gastos que suponga dicha intervención. En ocasiones, sobre todo si no se es ciudadano europeo, podría ser recomendable contratar un seguro.

En caso de que necesite ayuda, diríjase a un agente de la Policía Local, llame al 092 o póngase en contacto con la [embajada o consulado](#) de su país en España.

CECU
Julio 2019