

El consumidor hace el camino

Los consumidores gozan de una protección especial respecto a su salud, seguridad, intereses económicos e información, y para garantizarla existen las Oficinas de Información al Consumidor (OMIC), donde el Consumidor puede acudir para ser asesorado en temas de consumo o tramitar una reclamación motivada por la existencia de un conflicto derivado de una compra o contratación de servicio.

LAS COMPRAS DEL PEREGRINO

En los comercios, el horario de apertura y cierre estará expuesto en una zona visible desde el exterior del establecimiento.

Los precios deben estar siempre indicados, sin que tengamos que pedir información al respecto al vendedor, y deben comprender la cantidad total a satisfacer, incluido el IVA. En su caso, se indicará además el precio por unidad de medida (litro, Kg, m², m³, docena, etc.)

El comerciante está obligado a informar sobre los medios de pago admitidos, por ejemplo, sobre la posibilidad de pagar con tarjetas, en cuyo caso éstas podrán utilizarse igualmente en periodo de rebajas.

Los productos deben indicar en su etiqueta todos los aspectos relativos a la identificación del fabricante, composición, modo de uso y, en su caso, fecha de caducidad o consumo preferente.

Es importante informarse bien de las condiciones de devolución de los productos. El comerciante no está obligado a aceptar cambios que no se deban a defectos en los productos, salvo que en su publicidad así lo contemple.

Debemos comprobar, antes de pagarlo, que el producto está en perfectas condiciones; solicitando, en su caso, el sellado de la garantía. El vendedor debe entregar al consumidor un ticket de compra o factura, que será imprescindible presentar en caso de tener que formular una reclamación.

¿CÓMO RECLAMAR?

Ante cualquier problema, debemos intentar solucionarlo directamente con el establecimiento. Si el acuerdo no es posible, podemos solicitar las Hojas de reclamaciones, que entregaremos en la OMIC más cercana.

UNA PARADA PARA COMER

Los bares, cafeterías y restaurantes son establecimientos públicos, a los que se puede acceder libremente, estando prohibida cualquier práctica discriminatoria injustificada.

No pueden consumirse en los restaurantes o cafeterías otras comidas o bebidas que las que allí se sirvan, salvo que el establecimiento lo autorice.

Los restaurantes han de indicar, tanto en el interior como en el exterior, los precios de los diferentes platos y vinos que componen sus cartas, así como de los menús, y en especial, del "Menú de la Casa", si lo ofrecen. Los precios incluyen el importe del servicio y todos los impuestos, a excepción del IVA, que podrá consignarse de forma separada.

El "Menú de la Casa" generalmente incluye platos típicos de la zona. Los platos que lo componen han de ofrecerse bajo un precio único, que estará debidamente anunciado. El cliente que solicite un Menú deberá pagar íntegramente el precio establecido, aunque renuncie a consumir alguno de los componentes del mismo.

Los restaurantes están obligados a entregar factura en la que se detallen los distintos conceptos con sus precios por separado, excepto en el Menú de la Casa, en el que se indicará sólo el precio total.

Los establecimientos de hostelería deben contar con servicios sanitarios a disposición de sus clientes, independientes para señoras y caballeros, en perfecto estado de funcionamiento y limpieza.

EL DESCANSO DEL PEREGRINO

Todos los establecimientos están obligados a dar amplia publicidad a los precios de sus servicios y prestaciones. En el momento de formalizar la admisión del cliente en los alojamientos turísticos, los establecimientos han de entregar una hoja informativa en la que se recojan, además de los datos identificativos de los mismos, el número de la unidad de alojamiento, su capacidad y precio, así como día de entrada y, si es posible, de salida, y la hora límite para abandonar el alojamiento. Esta hoja ha de ser firmada por el cliente.

Al abonar el servicio, el establecimiento debe entregar una factura en la que se desglosarán los servicios prestados por días y conceptos.

HOJAS DE RECLAMACIONES

Todos los establecimientos han de disponer de Hojas de Reclamaciones a disposición del usuario, que una vez cumplimentadas, deberán ser entregadas por éste en el Servicio de Turismo de la Comunidad Autónoma, o en la OMIC más cercana.

The consumer leads the way

All consumers in Spain enjoy special protection of their health, personal safety, economic interests and access to reliable information, and in order to guarantee this legal right the Consumer Information Offices (Oficinas de Información al Consumidor, or OMIC) have been set up. These facilities are available to all consumers seeking advice on consumer-related issues and on how to file a complaint arising from a conflict with a merchant over a purchase of goods and services.

PILGRIMS AND THEIR PURCHASES

The opening hours for all establishments should be posted in a conspicuous place and visible from the outside.

Prices must always be marked in such a way that customers need not ask the merchant for the price of an item. The price marked should indicate the total purchase price, including V.A.T. For certain items, the price per unit (liter, kg, m², m³, dozen, and so on) must also be marked along with the total price.

The merchant must also inform consumers about the accepted ways of payment. Should the merchant accept payment by credit card, for instance, consumers may also use this same method of payment even during sales periods.

The product labels must state all pertinent information about the manufacturer, such as the manufacturer's name, what the product is made of, how it is to be used, and also, if applicable, the sell-by date or expiration date.

Consumers should ask what the merchant's policy is for returns, since merchants are under no obligation to accept returned goods unless they are defective or unless the merchants' advertising material indicates that they accept returns.

Before paying for an item, consumers should ensure that the product they are purchasing is in perfect condition, and if the product is guaranteed they should ask for the warranty. All merchants must provide consumers with a receipt or invoice, which will be indispensable when filing a complaint.

HOW TO FILE A COMPLAINT

When faced with a consumer-related problem, the first step is to attempt to reach an agreement with the establishment directly, and if this proves impossible, then the consumer may ask for one of the Official Complaint Forms (Hojas de reclamaciones), which should then be filed at the nearest OMIC.

A STOP FOR LUNCH ALONG THE WAY

All bars, coffee shops and restaurants are public establishments which any person may freely enter. Any kind of discriminatory action in this respect is strictly forbidden by law.

Consumers may not, however, enter one of these establishments and consume food or drinks which they have purchased elsewhere, unless authorized by the establishment.

All restaurants must post the prices of the different dishes and wines on their menus both inside and outside their establishments, as well as the prices of the fixed-price daily specials, or menus in Spanish, and especially the House Special, or Menú de la Casa, when available. All prices posted are inclusive of service and taxes, with the exception of V.A.T., which may be added on separately.

The Menú de la Casa generally features dishes typical of the area where served. The dishes that make up the menú must be offered at a single, properly posted price. All customers who order one of these menus must pay the full price whether or not they eat all or only one of the dishes.

All restaurants are required by law to provide customers with a bill on which the various items consumed are listed separately, except for the Menú de la Casa, which will be listed as a single item.

The bars, coffee shops and restaurants must provide their customers with toilets. There must be separate toilets for men and women, and they should be in a perfect state of operation and cleanliness.

ALL PILGRIMS MUST REST FOR THE NIGHT

All establishments which offer accommodation for tourists are required to post a list of their services and facilities in a number of places. When completing guest registration in one of these establishments, the guest must be provided with a written information sheet that includes the establishment's name and other data that serve to identify it, the room number the guest is to occupy, the number of occupants of the room, the price per night, and the check-out time, as well as the date of arrival and, whenever possible, the date of departure. This information sheet must be signed by the guest.

Upon checking out of the establishment, the guest must be given an complete bill on which all services rendered must be itemized separately day by day.

OFFICIAL COMPLAINT FORMS

All establishments are required to make Official Complaint Forms (Hojas de Reclamaciones) available to the guests. Once these forms are completed, they must be filed with the Castilla y León Tourism Service (Servicio de Turismo de la Comunidad Autónoma), or with the nearest OMIC.

Le pèlerin est consommateur

La santé, la sécurité, les intérêts économiques et l'information du consommateur font l'objet d'une protection spéciale qui est assurée grâce à l'existence des Oficinas de Información al Consumidor (OMIC, Bureaux d'Information du Consommateur), auxquels ce dernier peut faire appel pour être conseillé en matière de consommation ou introduire une réclamation en cas de conflit dérivé de l'achat d'un produit ou de la prestation d'un service.

LES ACHATS DU PÈLERIN

Les commerces affichent leurs horaires d'ouverture et de fermeture à un endroit visible de l'extérieur de l'établissement.

Les prix doivent toujours être indiqués de manière à ce qu'il ne soit pas nécessaire de s'en informer auprès du vendeur, et doivent spécifier la somme totale à payer, TVA comprise. Le cas échéant, le prix par unité de mesure (litre, kg, m², m³, douzaine, etc.) sera également mentionné.

Le commerçant est tenu d'informer des modes de paiement admis, par exemple s'il accepte les paiements par cartes bancaires, dans lequel cas ces dernières pourront également être utilisées en période de soldes.

L'étiquette des produits doit faire état de toutes les informations relatives à l'identification du fabricant, la composition, l'emploi et, le cas échéant, la date de péremption ou de consommation recommandée du produit.

Il est important de bien s'informer des conditions dans lesquelles les produits peuvent être rendus. Le commerçant n'est pas tenu d'échanger les produits si ceux-ci ne présentent pas de défauts, sauf s'il le stipule dans sa publicité.

Avant de payer, il est nécessaire de s'assurer que le produit est en parfait état, et d'exiger le cas échéant l'apposition du cachet de l'établissement sur le bon de garantie. Le vendeur a l'obligation de remettre au consommateur un ticket d'achat ou une facture, qu'il est indispensable de présenter en cas de réclamation.

COMMENT RÉCLAMER?

En cas de problème, il est préférable de tenter de trouver directement une solution avec l'établissement. Si aucun accord n'est possible, il convient alors d'exiger les Hojas de reclamaciones (Formulaires de réclamation) et de présenter ceux-ci dûment complétés à l'OMIC le plus proche.

UN ARRÊT POUR SE RESTAURER

Les bars, cafétérias et restaurants sont des établissements publics auxquels les personnes peuvent accéder librement, et toute pratique discriminatoire injustifiée y est interdite.

Dans les restaurants ou cafétérias, il n'est pas permis de consommer d'autres aliments ou boissons que ceux qui y sont servis, sauf si l'établissement l'autorise.

Les restaurants sont tenus d'indiquer, à l'intérieur tout comme à l'extérieur de l'établissement, les prix des différents plats et vins qui composent leurs cartes, ainsi que ceux des menus et, en particulier, du "Menu du Jour", s'ils proposent ce dernier. Les prix incluent le montant du service et toutes les taxes, à l'exception de la TVA, qui peut être facturée séparément.

Le « Menú de la Casa » (Menu du Jour) comprend généralement des plats typiques de la région. Les plats qui le composent doivent être proposés à un prix unique qui doit être clairement indiqué. Le client qui commande un Menu est tenu de payer intégralement le prix fixé, même s'il renonce à consommer l'un ou l'autre des composants de celui-ci.

Les restaurants ont l'obligation de remettre une facture spécifiant individuellement les différents éléments facturés et leurs prix

correspondants, sauf dans le cas du Menu du Jour, où seul le prix total doit être indiqué.

Les établissements de restauration doivent être équipés de toilettes à la disposition de leurs clients, indépendantes pour les femmes et les hommes, et en parfait état de fonctionnement et de propreté.

LE REPOS DU PÈLERIN

Tous les établissements sont tenus d'afficher de façon visible les prix de leurs services. Au moment de la formalisation de l'admission du client dans les hébergements touristiques, les établissements doivent remettre au client une fiche d'information indiquant, en plus des données d'identification de ce dernier, le numéro de l'unité d'hébergement, sa capacité et son prix, ainsi que la date d'arrivée et, si possible, celle de départ, et l'heure limite d'abandon de l'hébergement. Cette fiche doit être signée par le client.

Au moment du paiement du service, l'établissement doit remettre une facture contenant le détail des services fournis par dates et natures.

FORMULAIRES DE RÉCLAMATION

Tous les établissements sont tenus de mettre des "Hojas de Reclamaciones" (Formulaires de réclamation) à la disposition du client. Les formulaires dûment complétés sont à déposer par le client au Service de Tourisme de la Communauté Autonome, ou encore à l'OMIC le plus proche.

Der Verbraucher auf dem Jakobswe

Die Verbraucher genießen einen besonderen Schutz ihrer Gesundheit, Sicherheit, wirtschaftlichen Interessen und Informationsrechte, und um diesen Schutz zu gewährleisten gibt es die Verbraucherinformationsstellen (Oficinas de Información al Consumidor – OMIC), wo sich die Verbraucher in Verbraucherfragen beraten lassen können oder auch eine Reklamation in die Wege leiten können, soweit sich diese auf eine Streitigkeit bezieht, die sich aus dem Kauf einer Ware oder einer Dienstleistung ergibt.

DIE EINKÄUFE EINES PILGERS

In den Geschäften sind die Öffnungszeiten so auszuhängen, dass sie auch von außerhalb des Geschäfts aus eingesehen werden können.

Die Preise müssen so angegeben werden, dass wir den Verkäufer nicht danach fragen müssen. Außerdem muß immer der Gesamtpreis angegeben werden, einschließlich Mehrwertsteuer. Gegebenenfalls ist auch der Preis pro Maßeinheit (Liter, kg, m², m³, Dutzend, usw.) angegeben werden

Der Händler ist verpflichtet über die bestehen Zahlungsmöglichkeiten Auskunft zu erteilen, zum Beispiel über die Möglichkeit mit Karte zu bezahlen. Ist Letzteres der Fall, so müssen die Karten auch zur Zahlung bei Schlussverkäufen zugelassen sein.

Die Waren müssen aufrhem Etikett alle Informationen wie Daten des Herstellers, Zusammensetzung, Gebrauchssart und, gegebenenfalls, Verfallsdatum oder Verbrauchsdatum angeben.

Es ist wichtig sich gut über die Umtauschbedingungen der gekauften Waren zu informieren. Der Händler ist nicht verpflichtet die Ware umzutauschen wenn die Ware keine Mängel aufweist, es sei denn, in der Werbung wurde auf dieses Recht hingewiesen.

Beim Kauf sollten Sie, bevor Sie bezahlen, nachprüfen, ob das Produkt einwandfrei und, gegebenenfalls, ein ausgefülltes Garantiezertifikat verlangen. Der Verkäufer muss dem Verbraucher einen Kassenzettel oder eine Rechnung aushändigen, die für eine Reklamation unabdinglich sind.

WIE WIRD REKLAMIERT?

Immer wenn ein Problem auftritt sollten Sie zuerst versuchen die Angelegenheit direkt im Geschäft zu lösen. Ist keine Einigung möglich, so können Sie bei der nächstliegenden OMIC Reklamationsbögen (Hojas de reclamaciones) verlangen.

EINE PAUSE ZUM ESSEN

Die Kneipen, Cafeterias und Restaurants sind öffentliche Lokale zu denen jeder freien Zugang hat. Ungerechtfertigte Diskriminierungen sind verboten.

In den Restaurants und Cafeterias dürfen nur die Lebensmittel und Getränke verzehrt werden die dort serviert worden sind, es sei denn, die Geschäftsleitung hat etwas anderes erlaubt.

Die Restaurants sind verpflichtet sowohl innerhalb als auch außerhalb des Lokals die Preise der Gerichte und der Weine anzugeben die in ihrer Speisekarte geführt werden, sowie die ihrer Menüs und im Besonderen ihres "Menüs des Hauses", wenn es denn angeboten wird. Die Preise sind inklusive Bedienung und Steuern, mit Ausnahme der Mehrwertsteuer, die auch separat angegeben werden kann.

Das "Menü des Hauses" besteht normalerweise aus typischen Gerichten aus der Region. Die angebotenen Gerichte des Menüs müssen zu einem einzigen, globalen Preis angeboten werden, der entsprechend ausgehängt oder bekannt gemacht werden muss. Der Gast der ein Menü ordert muss den Preis für das ganze Menü bezahlen, auch wenn er darauf verzichtet hat einige Gerichte des Menüs zu verzehren.

Die Restaurants sind verpflichtet dem Gast eine Rechnung auszustellen in der die verschiedenen Speisen und Getränke

mit ihren jeweiligen Preisen einzeln aufgeführt werden, mit Ausnahme des Menüs des Hauses, wo nur der Gesamtpreis angegeben wird.

Im Hotel –und Gaststättengewerbe müssen die Lokale über getrennte Damen – und Herren-WCs für ihre Gäste verfügen. Die WCs müssen sauber sein und funktionieren.

DIE RUHEPAUSEN DES PILGERS

Alle Lokale sind verpflichtet die Preise ihrer Dienstleistungen bestmöglich bekanntzugeben. Im Augenblick des Eincheckens der Gäste in Touristikanlagen sind die Hotels verpflichtet dem Gast ein Informationsblatt auszuhändigen. Auf diesem Blatt muss, neben den Daten des Unternehmens, die Nummer des Hotelbetriebs angegeben werden, die Kapazität und die Preise, sowie der Tag der Anfahrt und, wenn möglich, der Tag der Abfahrt, sowie die Uhrzeit an dem das Hotelzimmer geräumt werden muss. Dieses Blatt sollte durch den Gast unterzeichnet werden.

Bei Bezahlung der Übernachtung muss das Hotel dem Gast eine Rechnung ausstellen in der die erbrachten Dienstleistungen nach Tagen und Leistungen einzeln aufgeführt werden.

REKLAMATIONSBÖGEN

Alle müssen über Reklamationsbögen verfügen, die von den Gästen verlangt werden können. Die Gäste können diese Bögen ausfüllen und dann bei der Tourismusbehörde der Landesregierung oder in der nächstgelegenen OMIC abgeben.

El consumidor hace el camino

Si tiene algún problema, puede acudir a la OFICINA DE CONSUMO de la Diputación de León, en horario de 10:00 a 13:00 h., en:

LEÓN, de lunes a viernes
Complejo San Cayetano
Ctra. de Carbajal, s/n
Tel. 987 085 042

PONFERRADA, miércoles
Edificio Diputación
C/ Río Urdiales, 21
Tel. 987 427 777

LA BAÑEZA, martes
Edificio de Servicios Múltiples,
C/ Doctor Palanca, s/n
Tel. 987 656 125

BEMBIBRE, jueves
Edificio de Servicios Sociales
(junto al Ayuntamiento)
Tel. 987 510 448

e-mail: consumo@dipuleon.es
www.dipuleon.es/consumo

Oficina de Turismo de León
Tel. 987 237 082

Tourist Office of León
Tel. 987 237 082

Si vous rencontrez l'un ou l'autre problème, adressez-vous au BUREAU DE LA CONSOMMATION de la Préfecture de León, ouvert de 10:00 à 13:00 h., à:

LEÓN, du lundi au vendredi
Complejo San Cayetano
Ctra. de Carbajal, s/n
Tel. 987 085 042

PONFERRADA, mercredi
Edificio Diputación
C/ Río Urdiales, 21
Tel. 987 427 777

LA BAÑEZA, mardi
Edificio de Servicios Múltiples,
C/ Doctor Palanca, s/n
Tel. 987 656 125

BEMBIBRE, jeudi
Edificio de Servicios Sociales
(junto al Ayuntamiento)
Tel. 987 510 448

e-mail: consumo@dipuleon.es
www.dipuleon.es/consumo

Office du Tourisme de León
Tel. 987 237 082

Fremdenverkehrsamt von León
Tel. 987 237 082

 **DIPUTACIÓN DE LEÓN**

 **OFICINA DE CONSUMO**