

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.



HACIENDO EL CAMINO CONSUMO CUIDADO

¿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 de hostelería 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.

¿Dónde está la OMIC de la Diputación de León?

En LEÓN
Plaza de Regla s/n
de lunes a viernes, de 10,00 a 13,00 h
Tfno. 987 292 245 · 987 292 204
e-mail: dlconsumoleon@argored.com

En LA BAÑEZA
Edificio de Servicios Múltiples, c/ Doctor Palanca
los martes, de 10,00 a 13,00 h.

En PONFERRADA
Edificio Diputación, c/ Río Urdiales, 21
los miércoles, de 10,00 a 13,00 h
Tfno. 987 427 777
e-mail: dlconsumoponfe@argored.com

En BEMBIBRE
Ayuntamiento
los jueves, de 10,00 a 13,00 h

Además, y previa petición telefónica de cita, la OMIC acude a los siguientes puntos:

CACABELOS
FABERO
TORENO
Solicitar cita en el Tfno. 987 427 777

CISTIerna
LA ROBLA
VALENCIA DE DON JUAN
VILLAQUILAMBRE
Solicitar cita en el Tfno. 987 292 245 · 987 292 204

Información Turística de Castilla y León
902 20 30 30

Oficina de Turismo de la Junta de Castilla y León en León
987 237 082



DIPUTACION de LEÓN



OMIC
Oficina Móvil de
Información al Consumidor



**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Sanidad
Dirección General de Salud Pública y Consumo

HACIENDO EL CAMINO CONSUMO CUIDADO

