



COMISIÓN EUROPEA

## NOTA INFORMATIVA

Bruselas, 26 de julio de 2013

### **Temporada de vacaciones: consejos útiles para un verano sin problemas**

Ahora que empieza la temporada de vacaciones y millones de europeos tienen previsto viajar por la Unión Europea y fuera de ella, hay determinados aspectos que les conviene tener en cuenta antes de ponerse en marcha. Tanto si se refieren al seguro médico, la resolución de un litigio con un operador turístico o el hecho de viajar con un animal de compañía, estas recomendaciones son útiles y arrojan luz sobre la labor que desarrolla la UE para asistir a los turistas europeos.

### **Voy a viajar fuera de Europa, pero mi país no tiene embajada ni consulado en el país al que me dirijo. ¿Con quién debo ponerme en contacto si necesito ayuda?**

El hecho de ser ciudadano de un Estado miembro de la UE le convierte automáticamente en ciudadano de la UE y le da, por tanto, derecho a recibir asistencia consular cuando esté fuera de la UE, incluso aunque su país no cuente con representación diplomática propia. Puede acudir a cualquier consulado o embajada de cualquier otro Estado miembro de la UE para pedir ayuda si, por ejemplo, es detenido, tiene un grave accidente o pierde su documentación.

También tiene derecho a recibir ayuda en situaciones de crisis: en caso necesario, los Estados miembros de la UE deben ayudar a evacuar a todos los ciudadanos de la UE en igualdad de condiciones con sus propios ciudadanos.

*Para averiguar si su país tiene representación diplomática el lugar al que se dirige, consulte la web de protección consular de la Comisión Europea:*

<http://ec.europa.eu/consularprotection>

### **¿A quién llamo si desaparece mi hijo?**

La Unión Europea ha establecido un número de teléfono común (116 000) para comunicar la desaparición de menores en cualquier Estado miembro de la UE. Tanto los padres de niños desaparecidos, perdidos o huidos como las personas que dispongan de información sobre la desaparición de menores pueden marcar el mismo número, que les pondrá en contacto con una organización con experiencia y capacitada para prestar ayuda y asistencia práctica, tanto psicológica, jurídica o administrativa.

*Más información en:*

<http://www.hotline116000.eu/>

## **Estando de vacaciones he tenido problemas con una compañía aérea, una empresa de alquiler de coches o un operador turístico. ¿Quién puede ayudarme?**

### **En caso de retrasos o cancelación de vuelos, de viajes en tren o autobús o de travesías en barco...**

En caso de grandes retrasos o cancelaciones, la legislación de la UE sobre los derechos de los pasajeros de avión, tren, barco, autobús y autocar le da derecho a recibir asistencia dentro de límites razonables y, en el peor de los casos, le evita tener que pagar de su bolsillo el alojamiento en un hotel. «La UE es ahora la primera región del mundo que dispone de un conjunto completo de derechos de los pasajeros de todos los modos de transporte», como declaró el Vicepresidente Kallas en la apertura de la campaña de información sobre la ampliación de los derechos de los pasajeros. «Pero si los ciudadanos europeos no saben cómo hacer valer sus derechos, no les servirán de nada». Antes de viajar, [consulte la información](#) sobre cómo hacer valer sus derechos en los aeropuertos, puertos, estaciones de autobús y ferrocarril de toda Europa, o descargue la [aplicación para smartphones](#).

### **¿Existe alguna normativa específica para los viajeros con discapacidad?**

La legislación de la UE sobre los derechos de los pasajeros se ha creado para proteger a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida de toda discriminación cuando viajen en avión o en tren, y para permitirles tener el mismo acceso a la movilidad que el resto de los ciudadanos.

*Para mayor información, se pueden consultar los enlaces siguientes:*

avión: <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/es/03-air.html>

tren: <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/es/13-rail.html>

Además, si viaja en coche y en su país de residencia tiene derecho a utilizar las plazas de estacionamiento para las personas con discapacidad, el modelo normalizado de tarjeta de estacionamiento de la UE también le permite aparcar su vehículo en las plazas destinadas a estas personas en otros países de la UE.

*Más información:* <http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/parking-card>

### **Descargue la aplicación para tener siempre a mano sus derechos.**

Si es usted usuario de un *smartphone* puede descargar la nueva aplicación sobre los derechos de los pasajeros y disponer de toda la información en todo momento.

*Para descargarla, pulse en este enlace:*

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/es/mobile.html>

### **He reservado un viaje combinado, pero mi operador turístico ha quebrado. ¿Puedo pedir que me devuelvan el dinero?**

La [Directiva sobre viajes combinados](#) protege a los consumidores europeos que se van de vacaciones y cubre los viajes organizados que combinan al menos dos de las modalidades siguientes: el transporte, 2) el alojamiento y 3) otros servicios, como las visitas turísticas (vendidos a un precio global).

La protección que ofrece la Directiva abarca la información que figura en los folletos, el derecho a rescindir sin penalización, la responsabilidad por los servicios prestados (por

ejemplo, hoteles de nivel inferior al requerido) y la protección en caso de quiebra de un operador turístico o una compañía aérea.

En el futuro, esta protección se ampliará también a los turistas que adquieran viajes combinados personalizados por internet (ya sea a través de un único agente o de varios operadores comercialmente relacionados), de acuerdo con las nuevas propuestas de la Comisión Europea ([IP/13/663](#)). Esto supondrá más protección para unos 120 millones de personas.

### **He disfrutado tanto de mis vacaciones que estoy pensando en adquirir una propiedad en régimen de aprovechamiento por turno en ese mismo lugar. ¿Cuáles son las normas vigentes?**

Gracias a las nuevas normas de la UE, que ya se aplican en todos sus Estados miembros ([IP/12/528](#)), los vendedores de bienes en régimen de aprovechamiento por turno deben proporcionar a los clientes información detallada con tiempo suficiente, antes de que el consumidor quede vinculado por cualquier contrato, incluido el precio que debe abonar, una descripción del producto y el periodo exacto y la duración de la estancia a la que el cliente tiene derecho en virtud del contrato. Esta información debe facilitarse en el idioma del consumidor, si este así lo desea.

Las normas también garantizan que los consumidores puedan desistir del contrato en un «plazo de reflexión» de catorce días naturales y que los comerciantes no puedan exigirles ninguna forma de depósito o pago anticipado durante este periodo. Antes de la celebración del contrato, el comerciante está obligado a informar al cliente de que dispone de un derecho de desistimiento, del plazo de desistimiento y de la prohibición del pago de anticipos durante el plazo de desistimiento.

### **Las facturas telefónicas exorbitantes hacen que se me dispare el presupuesto de las vacaciones. ¿Cómo puedo reducirlas cuando esté de viaje?**

La UE le ayuda a ahorrar dinero nada más cruzar la frontera. Las nuevas medidas que entraron en vigor el 1 de julio han hecho que las [tarifas por el uso del móvil en el extranjero](#) se hayan reducido desde 2007 más de un 80% en toda una gama de servicios de itinerancia (*roaming*) y hasta un 91% en el caso de descarga de datos. «Desde el 1 de julio, viajar por la UE, desde Lisboa a Zagreb, resulta más fácil y más barato con las nuevas tarifas de itinerancia de la UE» anunció la Vicepresidenta Kroes. «Y no nos detendremos aquí. Este verano, presentaremos más soluciones a largo plazo para acabar con las tarifas de itinerancia. Queremos crear un mercado único de las telecomunicaciones que impida que las personas pierdan la conexión al cruzar la frontera».

¿Y esto qué le supone a usted? Una familia que vaya de vacaciones a otro país de la UE una vez al año se ahorrará cerca de 250 euros. Un hombre o una mujer de negocios que viajen por la UE se ahorrarán, por término medio, más de 1.150 euros al año. Este verano podrá disponer de ese dinero para dedicarlo a cosas que realmente le importen.

### **¿Qué debo hacer si quiero llevarme a mi animal de compañía (perro, gato o hurón) conmigo de vacaciones en la UE?**

Los ciudadanos de la UE que viajen por la UE: pueden hacerlo con su animal de compañía, pero deben tener en cuenta una serie de aspectos. Para viajar con su perro a otro país de la UE, en el pasaporte del animal de compañía debe constar que ha sido vacunado contra la rabia y que la vacuna aún es válida. Y si viaja a Finlandia, Irlanda, Malta o el Reino

Unido, el animal debe haber sido sometido, además, a un tratamiento antiparasitario. Estas normas son solo aplicables a los perros, gatos y hurones. Por otra parte, es aconsejable consultar a las autoridades competentes del país de la Unión Europea al que se piense viajar cuáles son los requisitos para desplazarse a ese país con cachorros de perros o gatos o con cualquier otro tipo de animal de compañía.

*Más información:*

[http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/nat\\_rules\\_dogscatferret\\_en.htm](http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/nat_rules_dogscatferret_en.htm)

Los ciudadanos de la UE que vuelvan a casa desde fuera de la UE: necesitan el pasaporte para animales de compañía, que se utiliza tanto para viajar por los países de la UE como para regresar a la UE desde un país situado fuera de ella. En función del destino elegido para sus vacaciones, es posible que además de la vacunación antirrábica se le exija someter al animal a una serie de pruebas y esperar tres meses hasta poder introducirlo en la UE.

Si usted es residente de Andorra, Islandia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega, San Marino, Suiza o el Estado de la Ciudad del Vaticano y su animal de compañía dispone de pasaporte tiene derecho a viajar con él por la UE.

*Más información:*

[http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/index_en.htm)

## **¿Puedo traer quesos o productos cárnicos de mis vacaciones en el extranjero?**

Si regresa a casa procedente de la mayoría de los países no pertenecientes a la UE, le conviene saber que es ilegal traer productos cárnicos o lácteos, con independencia de que sean para usted o para regalar.

Sin embargo, hay algunos países vecinos que están exentos de esta prohibición. Por ejemplo, si vuelve de las Islas Feroe, Groenlandia o Islandia, puede traer menos de 10 kilos de determinados productos de origen animal. Hay alguna otra excepción, como las aplicables, por ejemplo, a la leche en polvo para lactantes, los alimentos para lactantes y los alimentos especiales para consumo humano, o para animales de compañía, necesarios por razones médicas. Estos productos, sin embargo, deben ir en envases cerrados, su peso no puede ser superior a 2 kilos y no deben precisar refrigeración antes de su apertura.

También puede llevar de vuelta a su país pescado y algunos crustáceos, siempre que no superen los 20 kilos de peso, salvo los procedentes de las Islas Feroe o de Islandia, en cuyo caso no hay restricciones de peso. En el caso de otros productos de origen animal, como la miel, su peso también está restringido a 2 kilos.

Estas normas no se aplican al transportar productos animales de un país a otro dentro de la UE. Tampoco se aplican si regresamos de Andorra, Liechtenstein, Noruega, San Marino o Suiza.

En caso de enfermedades animales infecciosas en terceros países, estas restricciones pueden ampliarse.

En caso de duda, se recomienda consultar al servicio veterinario del punto de entrada en la UE (aeropuerto, puerto, carretera, etc.).

Es importante recordar que estas normas existen para proteger nuestra salud y la salud del ganado de la UE de enfermedades animales graves.

Para más información, visite la sección «Viajar» de la web «Tu Europa»  
[http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/index_es.htm)

Y las preguntas frecuentes:

[http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/faq/index\\_es.htm#need-help](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/faq/index_es.htm#need-help)

Si quiere hacer alguna pregunta, puede hacerlo en la siguiente dirección:

[http://europa.eu/youreurope/citizens/help/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/help/index_es.htm)

## **¿Qué derechos tengo si pido un crédito para pagar un viaje combinado?**

La Directiva sobre crédito al consumo le otorga determinados derechos cuando compre algo a crédito.

Los cinco derechos más importantes que debe tener en cuenta son el derecho a una publicidad transparente, el derecho a recibir determinada información precontractual, que le permita comparar fácilmente las ofertas, el derecho a recibir una copia del contrato una vez firmado, el derecho a desistir del contrato en un plazo de catorce días si cambia de idea y, por último, pero no por ello menos importante, el derecho a reembolsar el crédito anticipadamente a cambio del pago de una compensación razonable.

Más información en:

[http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my\\_rights/consumer-credit/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my_rights/consumer-credit/index_es.htm)

## **Estando de vacaciones en el extranjero, tuve problemas con las compras. Ahora que estoy vuelta en casa, ¿con quién puedo ponerme en contacto?**

Si es residente de la UE, Noruega o Islandia, puede obtener asistencia gratuita una vez que esté de vuelta en casa. Póngase en contacto con el Centro Europeo del Consumidor (CEC) de su país si ha adquirido bienes o servicios de un comerciante radicado en otro país de la UE, Noruega o Islandia. El CEC puede informarle sobre sus derechos como consumidor al desplazarse, hacer compras o contratar servicios en la UE, desde el alquiler de automóviles y la reserva de vuelos o viajes combinados, hasta los pedidos por internet desde el extranjero.

Más información: [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_en.htm)

## **Durante mis vacaciones, tuve un problema con las compras: me compré unos zapatos nuevos que se rompieron una semana después de estrenarlos. ¿Qué puedo hacer para que me devuelvan el dinero? ¿Cuáles son las normas vigentes?**

Independientemente del país de la UE en el que haga sus compras, como consumidor goza de una serie de derechos básicos que no pueden quitarle, como la garantía de dos años: el vendedor está obligado a reparar o sustituir los bienes defectuosos de manera gratuita. Si esto no fuera posible en un plazo razonable o sin inconvenientes, puede solicitar el reembolso o la reducción del precio. Las garantías comerciales no sustituyen a la garantía mínima de dos años, sino que pueden complementarla.

Sea cual sea su nacionalidad, la legislación europea del consumidor se aplica a la compra de bienes o la prestación de servicios efectuadas en cualquier punto situado en el territorio de la UE. Las garantías están reguladas por ley en toda Europa. Una Directiva de la UE especifica el grado mínimo de protección de los compradores. Los Estados miembros están

obligados a incorporar los requisitos de la UE a su legislación nacional, que también puede ofrecer un mayor nivel de protección.

Más información:

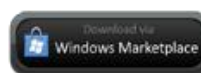
[http://ec.europa.eu/consumers/ecc/consumer\\_topics/buying\\_goods\\_services\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/consumer_topics/buying_goods_services_en.htm)

[http://europa.eu/youreurope/citizens/shopping/shopping-abroad/quarantees/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/shopping/shopping-abroad/quarantees/index_es.htm)

## ¿Qué ocurre si necesito acudir a una consulta médica en el extranjero?

No olvide llevar consigo la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) si viaja a un país de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega o Suiza. La tarjeta le ayudará a ahorrar tiempo, dinero y molestias si se pone enfermo o sufre un accidente en el extranjero. Puede solicitarla gratuitamente al seguro de enfermedad de su país. Le garantiza el acceso a tratamiento urgente en las mismas condiciones y al mismo coste que las personas aseguradas en el país que esté visitando.

También puede descargar una [aplicación](#) para *smartphones* que proporciona información general sobre la tarjeta, los números de teléfono de urgencias y los tratamientos cubiertos y sus costes, además de información sobre cómo solicitar el reembolso y a quién contactar en caso de pérdida de la tarjeta. La aplicación está disponible en veinticuatro idiomas, y pronto se adaptará para tener en cuenta la reciente adhesión de Croacia a la UE. La aplicación no sustituye a la Tarjeta Sanitaria Europea.



Más información en:

[http://europa.eu/youreurope/citizens/health/unforeseen-treatments/short-visit/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/health/unforeseen-treatments/short-visit/index_es.htm)

## Más información:

- [#TravelwithEU](#) – Semana del 22 al 28 de julio. Súmese a la conversación en [Facebook](#) y [Twitter](#)
- [Tu Europa / Viajar](#)
- [New lower price caps for mobile roaming from 1 July](#)
- [Campaña de derechos de los pasajeros 2013-2014](#)
- [Commission acts to improve consumer rights for 120 million holiday makers](#)
- [Tarjeta sanitaria europea](#)