

Arriben les vacances: consells de la Comissió Europea per a un estiu sense problemes

20 de maig de 2014

Com que arriben les vacances i milions d'europesos ja estan planificant els seus viatges d'estiu a tot el continent o encara més lluny, volem donar-vos uns quants consells perquè sapiguen el que heu de fer si teniu algun problema estant de viatge. Si no sabeu qui s'ha de fer càrrec de les despeses si teniu un accident o si voleu saber quina documentació necessita el vostre gos per viatjar amb vosaltres a l'estranger, aquí teniu una llista de tot el que fa la UE per a vosaltres perquè marxeu tranquils de viatge.

Vull viatjar fora d'Europa, però el meu país no té ambaixada ni consolat en el país on vull anar. A qui truco si necessito ajuda?

Com a ciutadà d'un Estat membre de la UE, sou automàticament ciutadà de la UE. Si us trobeu en un país en el qual el vostre Estat membre no té cap consolat i necessiteu ajuda perquè heu perdut la vostra documentació, teniu un accident greu o us detenen, podeu demanar ajudar a l'[ambaixada o al consolat de qualsevol Estat membre de la UE](#).

També us podran ajudar en situacions de crisi: les ambaixades i els consolats dels Estats membres estan obligats a ajudar a evacuar qualsevol ciutadà de la UE en les mateixes condicions que si fos un ciutadà del seu país.

A qui truco si desapareix el meu fill?

A la UE hi ha un [número d'ajuda comú](#) (116 000) al qual es pot trucar per denunciar la desaparició d'un menor. Si heu perdut el vostre fill o el vostre fill s'ha escapat o ha desaparegut o si teniu notícia d'un menor que hagi desaparegut, podeu trucar a aquest número, on uns professionals respondran les preguntes jurídiques o administratives que vulgueu fer o us donaran suport psicològic.

Qui em pot ajudar si durant les vacances tinc problemes amb una companyia aèria, amb una companyia de lloguer de cotxes o amb un operador turístic? I si el meu avió, tren, autocar o vaixell pateixen retards o són cancel·lats?

Gràcies a la normativa de la UE sobre els drets dels passatgers, si el vostre vol o el vostre viatge es retarda unes quantes hores, la companyia o l'empresa de transport amb la qual viatgeu us ho ha de compensar com cal. Si us cancel·len el vol o el viatge i heu d'agafar una habitació en un hotel lluny de la vostra destinació, la companyia aèria o ferroviària us ho ha de pagar. Abans d'iniciar el vostre viatge, seria bo, doncs, que [us informéssiu](#) de la manera de reclamar els vostres drets en els aeroports, en els ports o en les estacions de trens o d'autobusos d'arreu d'Europa o que us descarreguéssiu aquesta [aplicació per a telèfons mòbils intel·ligents](#).

Quins drets tinc com a viatger si sóc una persona amb discapacitat?

La normativa de la UE sobre els drets dels passatgers protegeix les [persones amb discapacitat](#) o les persones amb mobilitat reduïda contra qualsevol discriminació que puguin patir quan viatgin amb avió o amb tren. Aquestes persones tenen el mateix dret que la resta de ciutadans a fer servir els mitjans de transport.

Si per aparcar el cotxe en el vostre país disposeu d'una plaça d'aparcament per a persones amb discapacitat, teniu el mateix dret a aparcar en aquesta mena de places a tot arreu d'Europa. Tot el que necessiteu és el model estàndard de [targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat](#).

He reservat un viatge combinat, però el meu operador turístic ha fet fallida. Puc demanar que em tornin els diners?

Sí, la normativa de la UE garanteix que us puguin tornar els diners o que us puguin repatriar si l'operador turístic a qui hàgiu comprat el viatge combinat fa fallida. La UE també exigeix als operadors turístics que us donin informació suficient sobre les vostres vacances abans de signar cap contracte, que rebeu tots els serveis que es descriuen en la publicitat i en el contracte del viatge combinat i que els dits serveis estiguin a l'alçada que cal esperar.

Actualment, aquesta normativa regula les vacances que inclouen com a mínim una de les dues modalitats següents: 1) transport, 2) allotjament i 3) altres serveis turístics com ara visites turístiques quan els serveis es contractin per més de 24 hores o incloguin una nit d'hotel.

En el futur aquesta protecció s'ampliarà als més de 120 milions d'europesos que està previst que comprin els seus viatges combinats per internet ([MEMO/14/184](#)).

M'ha agradat tant el lloc on he estat de vacances que estic pensant en comprar-hi una propietat en règim de temps compartit. Què cal que tingui en compte?

Gràcies a la UE, abans de fer-vos signar cap contracte, els venedors de multipropietats o propietats en règim de temps compartit estan obligats a donar-vos tota mena d'informació sobre el producte en qüestió, sobre les dades concretes en què tindríeu dret a gaudir-ne i sobre el preu. Correspon al comprador triar la llengua en la qual vol rebre tota aquesta informació.

És més: sempre disposeu de catorze dies de reflexió per tirar-vos enrere d'un contracte que hàgiu signat. Ningú no us pot demanar que pagueu res abans de catorze dies. L'operador de la vostra multipropietat està obligat a informar-vos de l'existència d'aquests catorze dies i del fet que només podeu fer un pagament anticipat al cap de dues setmanes.

Les meves factures electròniques són tan exorbitants que se'm dispara el pressupost de les vacances. Com puc reduir-ne l'import quan marxo de viatge?

Aquest estiu la UE fins i tot us fa estalviar diners quan marxeu de viatge gràcies a la baixada dels preus de la telefonia mòbil i sobretot els de la itinerància, que baixen de 45 a 20 cèntims per MB, que es cobren per kilobyte utilitzats. Vegeu les noves tarifes màximes en el quadre que figura a continuació. I encara més, a partir de l'1 de juliol del 2014 alguns

operadors europeus de telefonia mòbil us permetran signar un contracte d'itinerància abans que marxeu de viatge i, allà on sigui possible, triar un operador de serveis de dades mòbils del país que estiguen visitant. D'aquesta manera, podreu comparar tarifes d'itinerància i disposar de més ofertes i preus on triar mentre estiguen de vacances. Tot plegat són bones notícies perquè podreu despreocupar-vos i gaudir de l'estiu tot mantenint-vos en contacte amb la vostra família i amics de casa. I encara més bones notícies: actualment, la UE està fent una nova normativa per suprimir del tot el cobrament per la descàrrega de dades en itinerància. Pels volts del Nadal esperem que els càrrecs per itinerància ja seran cosa del passat i que podreu xatejar, enviar missatges, descarregar dades i navegar a tot arreu de la UE de la mateixa manera que ho faríeu a en el vostre país.

Tipus d'activitat mòbil a la UE	Tarifes màximes el 2013	Tarifes màximes el 2014
Fer trucades	24 cèntims per minut	19 cèntims per minut
Rebre trucades	7 cèntims per minut	5 cèntims per minut
Enviar missatges de text	8 cèntims com a màxim	6 cèntims com a màxim
Descarregar dades o navegar per internet	45 cèntims per MB	20 cèntims per MB

Què he de saber si vull endur-me'n de vacances el meu animal de companyia (gat, gos, hámster, etc.) dins de la UE?

Si viatgeu dins de la UE, us podeu endur el vostre animal de companyia amb vosaltres si respecteu les regles següents:

- si us emporteu el vostre gos, gat o fura, feu-lo vacunar i feu-ho constar en el seu passaport;
- si marxeu a Finlàndia, Irlanda, Malta o el Regne Unit, el vostre animal de companyia també haurà de sotmetre's a un tractament antiparasitari;
- si el vostre gos o el vostre gat té menys de tres mesos o si el vostre animal de companyia no és pas un gos, un gat o una fura, a cada país haureu de respectar uns requisits concrets.

Abans d'iniciar el viatge, comproveu, doncs, quins requisits demanen al país que vulgueu visitar.

Encara que sigueu ciutadà de la UE, quan torneu al vostre país des de fora de la UE, us farà falta el passaport del vostre animal de companyia perquè el puguin identificar. En funció d'on hàgiu anat de vacances, el vostre animal de companyia haurà de passar algunes proves suplementàries a part d'haver estat vacunat contra la ràbia i caldrà que s'esperin tres mesos abans d'entrar a la UE.

Si residiu a Andorra, Islàndia, Liechtenstein, Mònaco, Noruega, San Marino, Suïssa o l'Estat de la Ciutat del Vaticà i teniu un animal de companyia que disposa de passaport, gaudiu dels mateixos drets que la resta de ciutadans de la UE.

Puc tornar-me'n a casa de les vacances amb formatge o productes carnis comprats a l'estranger?

Quan us en torneu a casa des d'un país de fora de la UE, és il·legal portar-se'n productes carnis o lactis encara que sigui per consumir un mateix o per regalar.

Si us en torneu des de les Illes Fèroe, Groenlàndia o Islàndia, podeu portar fins a 10 kg de determinats productes d'origen animal, llet en pols per a lactants, aliments per a lactats i aliments especials per a humans o per al vostre animal de companyia si en té necessitat per raons mèdiques. Per poder transportar aquesta mena de productes, n'heu de fer paquets segellats que no poden pesar més de 2 kg o bé refrigerar els productes abans d'obrir-los.

De Groenlàndia també podeu portar fins a 20 kg de peix o marisc. Si veniu de les Illes Fèroe o d'Islàndia, no hi ha cap restricció de pes.

Pel que fa a la resta de productes d'origen animal com ara la mel, també hi ha un límit de 2 kg.

Si el que voleu fer és emportar-vos productes animals d'un Estat membre de la UE a un altre, heu de saber que per a això no hi ha cap mena de restriccions i que tampoc n'hi ha si arribeu d'Andorra, de Liechtenstein, de Noruega, de San Marino o de Suïssa.

Això sí, la UE pot introduir més restriccions en cas que es declari una malaltia animal infecciosa en algun tercer país. En cas de dubte, consulteu sisplau el servei veterinari de la duana per on entreu a la UE: aeroport, port, carretera, etc. Cal recordar que aquestes normes tenen una raó de ser i que si existeixen és per protegir la vostra salut i la del bestiar de la UE.

Si us cal més informació, en trobareu en el web [Viajar](#) del servidor [Tu Europa](#).

Si voleu fer alguna altra pregunta, podeu fer-ho en aquesta [adreça](#).

Què cal que tingui en compte si demano un crèdit per pagar el meu viatge combinat?

La Directiva sobre el crèdit al consum de la UE us atorga uns [drets](#) quan compreu alguna cosa a crèdit. Aquests serien els cinc consells més importants que us podem donar:



- la publicitat sobre el crèdit al consum que tingueu intenció de contractar ha de ser clara i fàcil d'entendre;
- abans de signar cap contracte, us han de donar prou informació per poder comparar totes les ofertes del mercat;
- un cop signat el contracte, us n'han de donar una còpia;
- si canvieu d'opinió, disposeu de catorze dies per retractar-vos;
- heu de poder amortitzar el vostre crèdit abans del previst a canvi d'una compensació adequada.

Si tinc algun problema comprant alguna cosa durant les meves vacances a l'estranger, amb qui puc posar-me en contacte per obtenir una compensació un cop me n'hagi tornat al meu país?

Si viviu a la UE, a Noruega o a Islàndia, podeu obtenir assistència gratuïta un cop hàgiu tornat al vostre país. Si heu tingut problemes llogant un cotxe, reservant un viatge combinat o comprant un bitllet d'avió a la UE, Noruega o Islàndia, cal que us poseu en contacte amb el [Centre Europeu dels Consumidors](#) del vostre país. Aquest Centre també us pot ajudar a resoldre els problemes que hàgiu pogut tenir si heu demanat per internet a un altre Estat membre algun accessori per a les vostres vacances.

De vacances estant, em vaig comprar un parell de sabates noves, però se'm van trencar al cap d'una setmana. Com puc fer que em tornin els diners?

Independentment del lloc de la UE on compreu alguna cosa, us han de donar dos anys de garantia. Si teniu algun problema durant aquests dos anys, el venedor us ha d'arreglar o substituir el producte defectuós de manera gratuïta. Si això us representa massa temps o resulta massa poc pràctic, teniu dret a demanar que us tornin els diners o a demanar una rebaixa. Les garanties comercials no substitueixen pas les garanties mínimes obligatòries de dos anys, però les poden completar. Això es pot fer a tot arreu de la UE sigui quina sigui la vostra nacionalitat.

Per demanar que us tornin els diners per un producte defectuós que hàgiu comprat a l'estranger, podeu fer servir el [procediment europeu de reclamacions de petites quantitats](#) . Es tracta d'un procediment ràpid i econòmic que us estalvia haver d'iniciar un procediment judicial ordinari i que funciona a tots els Estats membres de la UE, tret de Dinamarca, per transaccions comercials d'un màxim de 2 000 euros. N'hi ha prou omplint aquest [imprès](#) i enviant-lo als tribunals de comerç competents. Si necessiteu més informació, llegiu la nostra [guia pràctica](#) .

Una altra bona notícia per als consumidors és que a partir del 13 de juny hi ha una [nova normativa de la UE de protecció del consumidor](#). Aquesta normativa atorga als ciutadans de la UE que hi desitgin el dret de tornar qualsevol producte comprat a distància per internet, per correu postal o per telèfon ([MEMO/14/1144](#)).

Com m'ho faig si he d'anar al metge a l'estranger?

Si us poseu malalts o teniu un accident estant de viatge a un Estat membre de la UE, a Islàndia, Liechtenstein, Noruega o Suïssa, teniu dret a rebre assistència sanitària d'urgència. Només necessiteu la [Targeta Sanitària Europea](#). D'aquesta manera podreu rebre assistència sanitària en les mateixes condicions i pel mateix preu que els ciutadans del país que estiguen visitant. Demaneu-la gratuïtament a l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

Per dur a sobre els números de telèfon d'urgències o per obtenir més informació sobre l'assistència sanitària a què teniu dret i sobre el seu cost, sobre la manera de reclamar-ne el reemborsament o per saber a qui contactar si perdeu la targeta, descarregueu-vos aquesta [aplicació](#) per a telèfons mòbils intel·ligents:

L'aplicació existeix en vint-i-quatre llengües, però no substitueix la targeta sanitària europea.