

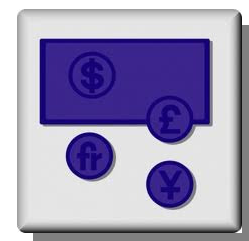


UEFA
**EUROPA
LEAGUE**

La Autoridad Nacional para la Protección de los Consumidores envió a la
Federación Rumana de Fútbol,
una **Guía en la protección de los consumidores**,
útil a los partidarios presentes en la final de Europa League en Bucarest

Cambio de moneda

- realicen las operaciones de cambio sólo en lugares autorizados;
- pidan (soliciten) el relleno del formulario de cambio;
- comprueben la lista de cambio publicada en el panel exterior con la existente en el interior de la oficina de cambio;
- la nota de información sobre el tipo de cambio del panel exterior debe coincidir con la nota de información del panel interior;
- tiene usted el derecho de pedir la inscripción de la serie y de los números de los billetes vendidos a la vuelta del resguardo fiscal.



Unidades de alojamiento (hoteles)



Asegúrense de que las condiciones de alojamiento se cumplan:

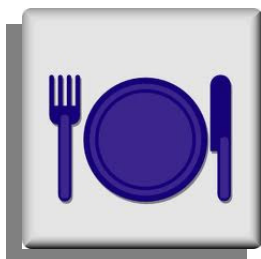
- exponer en un lugar visible, fuera del edificio: nombre, tipo y marcas de la categoría de clasificación de la recepción de turistas;
- en la recepción tiene que haber un cartel con las tarifas establecidas para la recepción de turistas. En el caso de que en la misma estructura de alojamiento haya espacios de alojamiento clasificados en una categoría distinta de la indicada en el certificado de clasificación, hay que señalarlo de manera distinta junto con las tarifas correspondientes;
- el estado general de limpieza, aseo e higiene;
- la ropa de cama y las toallas deben cambiarse después de cada turista
- listas o folletos escritos, impresos en rumano y al menos en dos lenguas extranjeras, con información útil para los turistas:
 - o instrucciones de uso del teléfono, según corresponda;
 - o tarifas nacionales e internacionales para las llamadas;
 - o lista de los servicios extra ofrecidos y las tarifas para los que se pagan indicando los modos de solicitar el servicio a la habitación;
 - o lista de precios con los platos incluidos en el servicio a la habitación;
 - o lista de los precios de los productos del mini-bar;
 - o información turística de la zona o de la ciudad;
 - o cualquier otra información que pueda hacer agradable la estancia del turista;
- equipamiento sanitario adecuado;
- el buen mantenimiento y estado del equipamiento;
- los establecimientos de alojamiento turístico y de alimentación pública debe suministrar en permanencia agua caliente y fría a los aseos;
- los espacios de alojamiento no deben estar en el sótano de los edificios.

Servicios de transporte – taxi

- el taxi debe mostrar al exterior informaciones sobre las tarifas aplicadas;
- en cada puerta tiene que haber una insignia que muestre el período de validez de la autorización;
- en las puertas delanteras se requiere haber carteles con las tarifas de distancia practicados de día y de noche de manera que se vean desde 5 metros como mínimo;
- el taxi debe mostrar en el interior, en un lugar visible, una lista que pueda ser leída por los consumidores y que contenga el nombre del poseedor legal de la autorización incluyendo las tarifas de taxi;
- tanto los consumidores como los conductores deben estar atentos de que el medidor esté encendido al inicio del viaje, y de que al final del viaje reciban un resguardo fiscal.



Unidades de alimentación pública (restaurantes, fast-food)



- rechacen los productos con signos organolépticos de alteración, con cambios de aspecto, color, consistencia, sabor, olor o signos de infestación con parásitos;
- rechacen los productos sobre los cuales tengan dudas acerca de la calidad y la manera de la información;
- en el caso en que sufren una alergia a un ingrediente alimenticio, no duden en solicitar al personal de servicio informaciones relacionados con este ingrediente;
- comprueben si en la lista del menú están la cantidad y el precio;
- soliciten y guarden el resguardo para poder comprobar en el caso en que, de manera justificada, desean reclamar la calidad/seguridad del servicio;
- no frecuenten unidades de alimentación pública en lugares no autorizados; el comerciante no tiene la posibilidad de asegurar las condiciones óptimas para preparar y comercializar y riesgo consumir productos que no respetan las normas o que pueden afectar su salud.

Tiendas de comestibles y no comestibles

- verifiquen el precio de compra; el precio mostrado debe ser el mismo que el escrito en el resguardo;
- verifiquen la fecha de caducación de los productos alimentarios;
- soliciten el resguardo.



Casinos



- no participen en juegos de azar ilegales o no autorizados (como juegos de tipo blanco y negro basadas en la destreza de una persona, que utilizan juegos de cartas, etc.) o concursos ilegales;
- participar en los juegos de azar significa aceptar el reglamento del juego, mostrado en lugar visible, el valor de la apuesta, el porcentaje distribuido para el consumidor del total de los ingresos o el valor de los premios;
- no acepten pagar cuotas de participación que no les han sido comunicadas desde el principio, como requisito previo para recibir el premio;

- debe saber que los empleados de una sala de juegos de azar tienen una serie de obligaciones como:
 - no dar préstamos a los participantes en los juegos de azar;
 - llevar de manera visible la divisa que indique el nombre completo de la persona y su cargo;
 - poner a disposición de los jugadores el registro de reclamaciones.
- se puede negar el acceso a personas en avanzado estado de embriedad, bajo el efecto de sustancias alucinógenas, o a las personas cuyo comportamiento daña el buen desarrollo de la actividad en el recinto donde funcionan los juegos de azar;
- está prohibido utilizar como instrumento de pago específico para el sistema financiero (como órdenes de pago) u otros instrumentos como cupones;
- los organizadores no están obligados a permitir el acceso a las personas que no tienen su documento de identidad. Guarden la entrada al casino durante toda su estancia en el casino.
- deben saber que los organizadores podrán establecer, en el reglamento interno, el método de permitir el acceso a los clientes y tienen el derecho de prohibir el acceso a las personas indeseables.

Si usted nota que los mencionados anteriormente no se respetan, les recomendamos dirigirse a la Autoridad Nacional para la Protección de los Consumidores, tel: 021.9660, tel. info-consumator: 0800.080.999, e-mail: office@anpc.ro; reclamatii.bucuresti@opc.ro.