

## *Sin dinero y sin documentación en el extranjero*

CALMA Y UNA LLAMADA AL CONSULADO, PRIMEROS PASOS ANTE EL EXTRAVÍO O SUSTRACCIÓN DE PASAPORTE, TELÉFONO MÓVIL O TARJETAS DE CRÉDITO EN OTRO PAÍS



CONVIENE FOTOCOPIAR LOS BILLETES DE AVIÓN, PASAPORTE Y CARNÉ DE CONDUCIR, Y GUARDAR UNA COPIA EN CADA PIEZA DEL EQUIPAJE Y DEJAR OTRO EN MANOS DE UN CONOCIDO O FAMILIAR



La pérdida o el robo de la documentación, del teléfono móvil, de la cartera o de las tarjetas de crédito son experiencias desagradables y molestas. Pero la inquietud que causan se puede transformar en pánico si el percance sucede en el extranjero. El primer paso, además de no perder la calma, es acudir a alguna de las oficinas consulares de nuestro país que se hallan diseminadas por el mundo.

#### Más vale prevenir....

- Anote el teléfono y dirección de la embajada o consulado de España en el país que se propone visitar. Para acceder a los servicios de los consulados y embajadas de España en el extranjero basta con consultar la web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación ([www.maec.es](http://www.maec.es)).
- Fotocopie los billetes de avión o tren, pasaporte y carné de conducir. Guarde un juego de fotocopias en cada pieza del equipaje, y deje otro en manos de un conocido o familiar junto con el resto de las fotocopias y direcciones.
- Deposite el pasaporte en la caja de seguridad del hotel. Llévelo encima sólo cuando lo necesite para algún trámite. En el resto de su estancia, la fotocopia le servirá para moverse con comodidad.
- Lleve consigo únicamente el dinero y las tarjetas que piensa usar en una billetera. Guárdela en algún bolsillo seguro, en lo posible interior y con cierre.
- Evite llevar juntos el dinero y la documentación, y no se mueva con grandes

cantidades. Si va a utilizar tarjetas de crédito, limite el dinero del que puede disponer.

- Tome la precaución de distribuir su dinero en diferentes lugares. En caso de robo o pérdida, siempre contará con una pequeña cantidad de emergencia. Anote aparte los números y códigos de las tarjetas de crédito y los teléfonos a los que debe llamar en caso de pérdida o robo en el extranjero.
- Compruebe periódicamente que no le falta la cartera, la documentación o el teléfono móvil.
- Introduzca el teléfono móvil, así como su cargador, en el equipaje de mano para minimizar el riesgo de pérdida durante el viaje.
- Exhiba lo menos posible su condición de turista.

- Extreme la precaución en las terrazas de los restaurantes, los mercadillos, las tiendas de los centros comerciales, las discotecas y los parques temáticos. Todos ellos son espacios en los que se acumula gran cantidad de personas, por lo que conviene no perder de vista los objetos de valor.

#### ...que lamentar

- En caso de robo, acuda a la comisaría más cercana. La policía le hará entrega del extracto de la denuncia, documento necesario en caso de robo del pasaporte para solicitar uno nuevo o un salvoconducto en la Embajada de España, y para justificar la falta de sello de entrada ante las autoridades de inmigración a la salida del país.
- No dude en acudir al Consulado de España más cercano, donde le prestarán



asistencia y le expedirán un nuevo pasaporte o, en su defecto, un salvoconducto para poder regresar a España. El Consulado le ayudará a entrar en contacto con su familia o entorno en España para que les puedan ayudar a superar su problema y, en casos excepcionales, adelantarle la cantidad de dinero necesaria para su repatriación, que deberá devolver al Tesoro Público dentro de los plazos establecidos por la ley.

- Por regla general, deberá aportar la siguiente documentación:
  - Dos fotografías de tamaño carné, en color, de frente y con la cabeza descubierta.
  - Resguardo de la denuncia hecha ante la policía, tanto en caso de robo como pérdida.
  - Documento acreditativo de su identidad o, en su caso, declaración jurada de otro ciudadano español documentado como tal. Sólo se le expedirá el salvoconducto si no hay dudas sobre su nacionalidad española.
  - Deberá aportar los datos de su vuelo de regreso a España (compañía aérea, número y fecha de vuelo).
- Es aconsejable también que los estudiantes que realicen cursos en el extranjero o se desplacen al exterior durante una temporada se inscriban como "no residentes" en el Consulado correspondiente. Además de la posibilidad de las familias de contactar con sus hijos a través del Consulado, la inscripción les facilitará la sustitución de la documentación si se

produjera el robo o la pérdida del pasaporte. Como están previamente identificados y está registrada la documentación que tenía al llegar, el Consulado tiene todos los elementos para poder documentar a quien ha sido víctima del robo de su pasaporte. En todo caso, siempre debe denunciarse el robo o la pérdida ante la policía local del país donde se encuentre.

- Consulte con su seguro de viajes o de automóvil la posible cobertura de asistencia por robo en el extranjero. En algunos casos le pueden facilitar un anticipo de hasta 4.000 euros.
- Si el robo o el extravío es sólo monetario, puede acudir a un servicio de envío de dinero, que le permite recibirlo en diez minutos. Para hacerlo, basta con que llame a alguien que esté en España y le pida que vaya a una de estas oficinas e ingrese la cantidad que desea recibir. Otra opción es que le envíen un giro postal que podrá retirar en la Oficina de Correos.
- Si le roban o pierde la tarjeta de crédito, comuníquelo de inmediato a la entidad emisora, ya que el titular no tiene responsabilidad a partir de la comunicación y posterior denuncia, pero el peligro reside en lo que pueda ocurrir desde el momento de la desaparición hasta que se da el aviso.
- Sepa que si le roban la tarjeta de crédito, después de avisar al banco, la entidad debe asumir cierta responsabilidad como creadora del sistema de tarjetas. El cliente al que se entrega una tarjeta de crédito o débito asume la responsabilidad de su custodia, pero el Código de Buena Conducta de la Banca Europea establece que "el titular no soportará las pérdidas que excedan del límite de 150 euros, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave". Esto significa que el cliente asume una responsabilidad máxima de 150 euros (aunque conviene asegurarse de que se recoge así en el contrato), mientras que el banco tiene que hacerse cargo del resto. El Banco de España establece que la no aplicación de este límite sólo es admisible cuando se demuestre que el titular de la tarjeta llevaba el PIN anotado en un lugar accesible, se demoró de manera excesiva en notificar la pérdida de la tarjeta o no la custodió adecuadamente, es decir, la olvidó en el interior del vehículo o en un lugar público, entre otros.
- En caso de que le sustraigan o pierda el teléfono móvil, el procedimiento para darlo de baja es el mismo que se sigue en territorio nacional. Las operadoras que trabajan en España cuentan con un teléfono de atención directa al cliente al que se puede llamar desde el extranjero para pedir el bloqueo. Estas llamadas son gratuitas si se realizan desde un teléfono perteneciente a la misma operadora. En el caso de que se comunique desde cualquier otro terminal, se cobrará como una llamada internacional, con la tarifa correspondiente a cada país. //