

# Consumo Aragón

N.º 33

Mayo 2007

Publicación Cuatrimestral del Departamento  
de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón



## ► Telecomunicaciones: *Los perfiles de un problema cotidiano*





## ¿Todavía no eres donante? ven a conocernos



**PARKING GRATUITO PARA DONANTES EN EL BANCO**

**HORARIOS: DE 8'00 A 21'00 horas, Sábados de 8'30 a 14'00 horas**

**Líneas autobús: 38, 31, 22, 42 y 53**

**C/Ramón Salanova, 1  
(entrada también por Duquesa Villahermosa)**





## Sumario



N.º 33 | Mayo 2007

- 06** *En portada:* Día Mundial de los Derechos del Consumidor
- 12** *Informe:* Telecomunicaciones
  - La telefonía móvil: un problema cotidiano para los consumidores
  - Presentación de actuaciones y protocolos de telefonía
- 16** *Reportaje:* Sistema arbitral de consumo.
- 18** *Memoria de actividades 2006*
- 20** *Noticias breves*
- 21** *Divulgación:* Derechos de los consumidores especialmente protegibles
- 22** *Disciplina de Mercado:* Cuando no es oro todo lo que reluce
- 24** *Consejos para elegir un gimnasio:* Consumidores en buena forma
- 26** *Alimentación y seguridad en el consumo:* Nuevo reglamento europeo de alegaciones nutricionales
- 28** *Formación y educación en consumo*
- 30** *Derechos básicos:* La protección de los datos de carácter personal
- 31** *OMIC:* Los Monegros
- 32** *Arbitraje de Consumo*
- 33** *Buzón del Consumidor*
- 35** *Legislación:* Los videojuegos

**Director:**  
Ángel Luis Monge Gil

**Consejo de Redacción**  
Carlos Peñasco Gil, Francisca Pérez Jiménez, Cristina Nuviala Bugada, José Manuel Guíu Lasheras, Ana Benavente Jiménez, Sara Vilellas Martínez.

**Edita:**  
Gobierno de Aragón. Departamento de Salud y Consumo. Dirección General de Consumo. Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta. 50003 Zaragoza

**Web del Gobierno de Aragón:**  
[www.aragon.es](http://www.aragon.es)

**Web del Dpto. de Consumo:**  
[www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)

**Diseño y Maquetación:**  
Vistobueno Multimedia S.L.

**Depósito Legal:**  
Z-3761-96

**ISSN:**  
1137-4527

# Agenda / Publicaciones

M.ª Nazaret Lorente Portero. Documentalista

## Aulas de Consumo:

Las aulas de consumo programadas para meses de mayo y junio son las siguientes:

“**Vehículos a motor**”, el 21 de junio.

“**Los créditos en la economía doméstica**”, el 25 de septiembre.

Como ya es habitual, estas jornadas de análisis y trabajo tendrán lugar en el salón de actos del Edificio Pignatelli, situado en el Paseo María Agustín, 36, en Zaragoza.

## Cursos:

### Cursos correspondientes al “Plan de Formación Continua del Personal de las OMIC/OCIC”

Tal como indica su título están dirigidos a técnicos y asesores de las OMIC/OCIC. Estos cursos tienen carácter itinerante y tendrán lugar en varias fechas y ciudades. El 29 de mayo en Barbastro, el 31 de mayo en Huesca, el 4 de junio en Zaragoza, y el 6 de junio en Teruel. El horario previsto es de 10,00 a 14,00, y de 16,00 a 20,00 h.

### IV Edición del Curso de Consumo “Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, protección de datos, turismo”

Tendrá lugar en Teruel, del 26 al 29 de junio, y está especialmente pensado para profesores y alumnos universitarios, así como para profesionales del área de Consumo.



## PUBLICACIONES



### Cómo preparar un menú para celíacos.

Folleto editado por el Departamento de Salud y Consumo, que contiene información sobre los productos adecuados para la alimentación de un celíaco y su elaboración.



### Cuadernos de Consumo.

### III Foro de información y protección al consumidor.

Compilación de las ponencias y mesas redondas que tuvieron lugar en el marco de los cursos de la Universidad de Verano de Teruel durante los días 18 a 21 de julio de 2006.

## Editorial:

### Llamadas al orden

Las telecomunicaciones son un quebradero de cabeza para los consumidores. El pasado año 21.000 aragoneses presentaron solicitudes de información o interpusieron reclamaciones o denuncias en esta materia; es decir, el 17,5% de todas las registradas por los servicios de Consumo, lo que sitúa a la telefonía en la primera línea de la conflictividad.

En los últimos años, las empresas proveedoras de estos servicios se han multiplicado, al igual que el número de sus usuarios. En España, las conexiones a Internet de banda ancha superaron los 3,4 millones el pasado mes de enero. De ellas, más de dos millones y medio corresponden a la tecnología ADSL. En cuanto a la telefonía móvil, el número de terminales supera al de habitantes, con 44,3 millones de líneas establecidas.

Ante esta eclosión, la entrada en vigor de la Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios ya obliga a que las

compañías apliquen las tarifas por segundos (norma que, por cierto, ha llevado a la mayoría de los operadores a subir el precio del establecimiento de llamada, aspecto que está en estudio por constituir presunta actividad colusoria).

Esta ley exige que los prestadores del servicio indiquen en el contrato tanto la voluntad de contratar como la de poner fin al acuerdo, en cuyo caso se debe indicar el procedimiento por el cual el consumidor podrá ejercer ese derecho, y se prohíben las cláusulas que establecen plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato.

Por otra parte, la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, ya en vigor, refuerza las garantías y cautelas en este complicado ámbito comercial, sobre el que -a la vista está- habrá que seguir ejerciendo un detenido control administrativo.



*En Portada:*

## *Día Mundial de los Derechos del Consumidor*

*Cada 15 de marzo los consumidores somos los principales protagonistas de una jornada dedicada a conmemorar los avances sociales alcanzados en el reconocimiento de nuestros derechos.*

*Se trata de un día especial en el que confluyen aspectos tanto festivos como reivindicativos que, poco a poco, se ha convertido en el eje de una amplia programación de actividades.*

Una gran participación caracterizó un año más el desarrollo de los actos preparados para celebrar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Jornadas de debate y conferencias, obras de teatro infantil y para mayores arroparon la ya tradicional instalación de los expositores de las asociaciones de consumidores y usuarios en el Paseo de la Independencia de Zaragoza. Un cumpleaños y la entrega de un nuevo premio fueron también motivo de momentos entrañables. En las siguientes páginas hemos querido reflejar ese mosaico plural que habla de la vitalidad del movimiento asociativo de los consumidores en Aragón.

Junto a las imágenes y comentarios recogidos, quizás es oportuno detenerse un momento para analizar las novedades que nos ha deparado el último año. La reciente aprobación de una nueva normativa protectora de los derechos de los consumidores y usuarios contribuirá, de forma notable, a que algunas reivindicaciones largamente expresadas por los consumidores aragoneses se conviertan en una realidad.

Tanto la aprobación por las Cortes de Aragón de la nueva Ley para la Defensa y la Protección

de los Consumidores y Usuarios en Aragón, como la Ley de Mejora de los Derechos de los Consumidores aprobada por las Cortes Generales, tienen como finalidad hacer más fáciles y justas las relaciones económicas entre los consumidores y los empresarios y profesionales, sobre todo en ámbitos de gran conflictividad como la telefonía, la vivienda, la banca, los transportes, el sector del automóvil, etc.

Pero en el mundo del consumo queda mucho por hacer. Es preciso trabajar unidos con las asociaciones de consumidores y usuarios, que tan buena labor están realizando en Aragón. Éstas deben convertirse en un auténtico lobby, sobre todo en Europa, a la hora de participar y de decidir en los asuntos del consumo que nos afectan a todos.

También es imprescindible facilitar a los consumidores la mayor y más exacta información acerca de sus derechos, porque en la información radica su libertad. Estas son las líneas y expectativas del camino abierto al impulsar y lograr el consenso sobre una ley gracias a la cual los aragoneses, como consumidores y usuarios, estamos hoy mejor y más protegidos.

## *en Portada. Día Mundial de los Derechos del Consumidor*



*Expositor instalado por el Gobierno de Aragón*



*El público se interesó durante toda la mañana por los materiales informativos*



*La Unión de Consumidores de Aragón (UCA) ha cumplido su vigésimo cumpleaños y lo celebró como se merece, con tarta y cava. ¡Felicidades!*



*Otro momento de la jornada. Los derechos de los consumidores no tienen fronteras.*



*La revista Consumo Aragón también ocupó un lugar de privilegio. ¡Gracias!*

## *en Portada. Día Mundial de los Derechos del Consumidor*

### *El consumo, a escena.*

En el marco de las XVII Jornadas Aragonesas de Consumo se puso en escena la obra "Consume con razones y...olvídate de perdones", a cargo de TAPTC TEATRO, en el Salón de Actos del Colegio Jesús María el Salvador, con la asistencia de 850 personas mayores.

La representación recrea el rodaje de un programa divulgativo sobre hábitos de consumo saludables. Una actriz y un actor veteranos dramatizan las situaciones que el presentador propone como ejemplos para analizar los métodos modernos de fraude o estafa. El tono de humor general provocado en estas piezas por las absurdas situaciones del matrimonio protagonista, y la relación entre realidad y ficción, favorecen una mejor comprensión de los temas tratados. Los intérpretes aclaran sus dudas mientras ofrecen al espectador alternativas de consumo más lógicas y efectivas.

Los mayores, con su gran experiencia vital, son los que más perciben los cambios y quienes más dificultad tienen para adaptarse a los nuevos hábitos de consumo, aunque ya casi todos manejamos una tarjeta de crédito o un teléfono móvil. Por el contrario, los jóvenes están plenamente inmersos en la vorágine consumista y, por ello, en muchas ocasiones no son plenamente conscientes de las falsas necesidades que se han creado y del uso que están haciendo de su presupuesto.

Todos compramos productos muchas veces superfluos y demandamos servicios no siempre necesarios sin ser conscientes del uso desproporcionado que con ello hacemos de la energía y del medio ambiente.



*"La obra de teatro nos ha hecho reír. Estos actos son adecuados para aprender y defender nuestros derechos, porque las personas mayores somos más vulnerables." María José Rodrigo (Centro Cívico "Isaac Valero").*



*"Ha sido una representación encantadora, han ofrecido unos ejemplos muy reales de la vida cotidiana y, de esta manera, hemos podido aprender a evitar que nos engañen." Francisco Beltrán. (Centro Cívico "Salvador Allende").*



*Los espectadores siguieron con gran atención la obra teatral.*

La Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón garantiza la información, formación y educación como derechos básicos de los ciudadanos, y considera como colectivo merecedor de especial protección, entre otros, al formado por las personas mayores.

Entre las alternativas para promover estos derechos, en esta ocasión se eligió el teatro como instrumento para divertir y reflexionar sobre los nuevos usos, con el fin de conseguir un consumo libre, racional, crítico y responsable, como la mejor herencia que podemos dejar para las nuevas generaciones.

### **Premio para Aragón Radio**

La Asociación de Consumidores "Torre Ramona" aprovechó el Día Mundial de los Derechos del Consumidor para hacer entrega de su primera manzana "al buen hacer en consumo", distinción que recayó en Aragón Radio. La presidenta de la asociación, Olvido Blasco, firma la siguiente reseña de la jornada y del acto en el que se concedió este galardón.

"Como cada 15 de marzo, salimos al Paseo de la Independencia de Zaragoza a celebrar el mal llamado día del consumidor. Digo "mal llamado" porque lo que celebramos realmente es "el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores". Gracias por acompañarnos, por colaborar con nosotros y por tantas cosas que nos llena de orgullo decir públicamente, porque trabajamos y seguiremos trabajando por todos los consumidores y usuarios de nuestra Comunidad Autónoma.

Estamos en un momento social en el que todos los consumidores tienen la misma posibilidad de defensa y entendimiento con la Administración de Consumo, porque con la nueva Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, se protege especialmente a niños y adolescentes, enfermos, personas con discapacidad, a los mayores, a las mujeres gestantes y a los consumidores económica y socialmente más desfavorecidos.

Tras la estancia en la calle, en la que informamos sobre sus derechos a gran número de perso-



Rosa Pellicero recoge el premio concedido a Aragón Radio.

## *en Portada. Día Mundial de los Derechos del Consumidor*

nas que se acercaron hasta nuestro mostrador, por la tarde (me llena de orgullo decir que llenamos la sala) entregamos el premio "Al buen hacer en Consumo". Nuestra hermosa manzana, símbolo de la Asociación de Consumidores Torre Ramona fue entregada por la consejera de Salud y Consumo, Luisa M.<sup>a</sup> Noeno, a Aragón Radio, en cuya representación recogió el premio su directora, Rosa Pellicero Campos.

Comprometidos todos nosotros en conseguir el mayor grado de protección de los consumidores, no faltó la colaboración del director general de Consumo, Ángel Luis Monge, quien dio una breve pero intensa charla sobre la nueva Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

Temas como la prohibición del redondeo al alza, el aumento de la protección en la compra de la vivienda, o iguales facilidades para altas y bajas en los servicios, son aspectos que se destacaron y

que van a ser muy bien acogidos por todos los usuarios/as y consumidores/as de Aragón.

Gracias a todos, felicidades y ahora nos toca difundir lo que a cada uno le corresponde.

### *Movilidad y seguridad vial*

También dentro de los actos programados con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, más de 800 escolares de 6 a 12 años disfrutaron en el colegio Jesús María el Salvador, de la obra teatral "STOP (una nueva aventura de los Superagentes de la Ketty)", interpretada por el grupo Gralla-Manufactures Teatral, que puso en escena un espectáculo dinámico, sorprendente y divertido.

El malvado Doctor Qué, en su afán de dominar el mundo, roba las señales de tráfico y origina un caos circulatorio con embotellamientos, caravanas, ruido ensordecedor... Los Superagentes de Ketty (tres ex-agentes de



*Un momento de la representación teatral*

policía), utilizando todo su ingenio, su saber e intuición, resuelven el problema con la ayuda de los niños.

El espectáculo, en clave de humor, arrancó las risas, participación y comentarios de niños y profesores, consiguiendo un ambiente cargado de alegría que hizo más fácil que los conceptos de movilidad y seguridad vial calaran en los escolares, puesto que durante la función se dan a conocer, de forma clara y divertida, las principales señales de tráfico y para qué sirven, marcando un punto de partida para el diálogo y educación tanto en el ámbito escolar como en el familiar. “Yo aviso a mi papá de la velocidad a la que puede ir cuando voy con él en el coche” o “Me gusta jugar con mi hermana a ver quién sabe más señales de tráfico cuando vamos de viaje”, fueron algunos de los comentarios que los niños hicieron camino de sus respectivos colegios.

Esta actividad se llevó a cabo en colaboración con la Fundación RACC (Real Automóvil Club de Cataluña), que desarrolla desde 1994 el Programa de Educación Vial, antecesor del Programa de Educación por la Movilidad que ha permitido que más de 150.000 niños y niñas de toda España hayan tenido su primer contacto con el mundo de la seguridad vial, planteada desde una óptica integral.

El RACC, con más de 1 millón de socios, es el mayor automóvil club de España.

Al término de la representación teatral, todos los escolares recibieron materiales educativos de la Fundación RACC, que entregó, un dossier pedagógico donde a través de 9 misiones relacionadas con la obra (en forma de sopa de letras, recortables, errores, laberintos...) podrán poner en práctica lo que aprendieron de forma tan amena.



*“Los Superagentes se han hecho un gran lío, me he divertido mucho ayudándoles a encontrar las señales de tráfico”.*

*Amaia Arrizabalaga (Colegio Jesús María el Salvador. 5º de Primaria.)*

*“Las señales de tráfico hacen falta para que haya menos accidentes, menos atropellos,..., a mi me gusta viajar en tren porque es más seguro”.*

*Ismael Ibáñez (Colegio Sagrada Familia. 2º de Primaria.)*

# Informe: Telecomunicaciones

## La telefonía móvil: un problema cotidiano para los consumidores

Luis E. Caballer Sanz. Jefe de la Sección de Consumo del Servicio Provincial de Teruel



*En septiembre de 2003 entró en vigor la Ley sobre Garantías en la Venta de Bienes de Consumo por la que el vendedor responde de los defectos del producto que lo hacen "inadecuado" para el uso al que está destinado, pero esta garantía no siempre se da en relación con los teléfonos móviles. El problema es que en muchos casos el vendedor no le ofrece al consumidor la posibilidad de optar por la reparación o por la sustitución del producto, y se limita a remitirlo al servicio técnico señalado por el fabricante.*

Lo que suele ocurrir entonces es que el servicio técnico devuelve a su vez el aparato sin reparar, en el mejor de los casos con un presupuesto y una nota: "Reparación fuera de garantía. Terminal manipulado." "No entra en garantía. Óxido en la placa base." "No procede reparación en garantía. Humedad en el terminal." "Fuera de garantía. Daños por golpe." Informes así se repiten una y otra vez por parte de los diferentes servicios técnicos ante la sorpresa del usuario que no comprende cómo en el poco tiempo que el teléfono móvil lleva en su poder, unas horas a veces, ha podido producirse alguna de esas circunstancias.

De acuerdo con la Ley de Garantías el consumidor tiene dos años para ejercer su derecho, durante los que el vendedor responderá de la falta de conformidad que se manifieste, a contar desde la entrega del producto. En los seis primeros meses desde la entrega del terminal se presume que la falta de conformidad es originaria, salvo que el vendedor pruebe lo contrario. Sin embargo, en los 18 meses restantes será el consumidor quien habrá de probar que el defecto es de origen y que se ha manifestado dentro de los dos años siguientes a la compra.

Por tanto, si la avería del aparato se ha producido durante los primeros seis meses, desde la fecha de la factura de compra, no basta el escueto informe o muletilla que repiten los servicios técnicos para rechazar la reparación en garantía y, si no efectúan la reparación, es el momento de exigir al vendedor otro terminal, salvo que se pruebe, con un informe pericial o técnico independiente, que el defecto no es originario, sino debido al mal uso dado por el usuario. Pero si la avería se produce fuera de los primeros seis meses, no existe la presunción legal y el consumidor tiene que demostrar que la avería es originaria; en caso contrario, habrá de darse por bueno el informe telegráfico del servicio técnico, pues no se le puede exigir otra cosa. El problema entonces es para el consumidor, a quien el coste del peritaje le puede costar más tiempo y dinero que comprar otro aparato.

La ley también prevé que el consumidor pueda optar entre la reparación o la sustitución del producto, salvo que ello sea imposible o desproporcionado, considerándose como tal toda forma de saneamiento que imponga al vendedor costes no razonables, teniendo en cuenta el valor que tendría el bien si no hubiera falta de conformidad. Esto, en el caso de los teléfonos móviles, añade otro problema a los anteriormente expuestos, ya que los establecimientos de venta de móviles no asumen el coste de la reparación (a menudo ni siquiera el envío del terminal al servicio técnico), mientras que si entregan un nuevo aparato el coste corre de su cuenta. Por tanto, algunos establecimientos alegan que la sustitución es siempre desproporcionada (ya que la reparación a cuenta del fabricante no tiene coste para ellos). Sin embargo, el acuerdo entre el establecimiento y el fabricante no puede perjudicar al consumidor, que no es parte del mismo; por ello, se tiene que comparar el precio de la reparación (corra a cargo de uno u otro) con el del teléfono móvil, lo cual pone de relieve que en la mayoría de los casos lo desproporcionado es la reparación, en relación con el valor del terminal.

Finalmente, si no fueran posibles ni la reparación ni la sustitución, el consumidor tiene

una segunda opción: la rebaja del precio o la resolución del contrato. En el caso que nos ocupa, al consumidor difícilmente le interesará una rebaja en el precio. Si el terminal no funciona, la rebaja en el coste le puede solucionar muy poco, a no ser que se trate de un factor estético. Está claro que le va a interesar la resolución del contrato, lo que conlleva la devolución del dinero pagado por la entrega del móvil. Y aquí nos topamos con otra nueva dificultad: muchos establecimientos se niegan a devolver el dinero, ofreciendo o bien otros productos o un "vale" para canjear por la compra de otros artículos en un determinado plazo. Ante esta situación hay que decir que la ley avala el derecho del consumidor a exigir la devolución del dinero y solo aceptará el "vale" si le conviene.

En cualquiera de los casos comentados, y ante un desacuerdo entre las partes, la vía adecuada para la resolución del conflicto es la del arbitraje de consumo, en la que, con independencia de la decisión final, se dará satisfacción a ambas partes, puesto que estarán debidamente representadas, y sus respectivos derechos y obligaciones serán también analizados pormenorizadamente.



# Informe: Telecomunicaciones

## Presentación de actuaciones y protocolos de telefonía

Inmaculada Arnas Bernad. Inspectora de Consumo

*La Dirección General de Consumo ha elaborado un informe en el que se analiza tanto la situación de las operadoras de telefonía que ofrecen sus servicios en Aragón, y las posibilidades de reclamación y de información que ofrecen a sus usuarios, como algunas recomendaciones genéricas para la mejor defensa de los intereses de los consumidores aragoneses.*



Debido a la importante expansión que en los últimos años ha experimentado el sector de las telecomunicaciones, la Dirección General de Consumo del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón ha creído necesaria la elaboración de un estudio sobre este sector con la finalidad de facilitar a los consumidores aragoneses sus relaciones con las diversas operadoras, tanto en telefonía fija como móvil e Internet.

Con este estudio, que se actualiza permanentemente y que puede consultarse en la página Web del Gobierno de Aragón, se pretende que el consumidor sepa en cada momento qué servicios de atención al cliente facilita cada operador, así como los cauces de resolución de conflictos que están dispuestos a admitir; lo cual, obviamente, debería ser un elemento fundamental a la hora de decidir con qué compañía contratar estos servicios.

El sector de las telecomunicaciones es muy dinámico y obliga tanto a los operadores ya existentes, como a las empresas que puedan incorporarse a este mercado, a hacer fuertes inversiones para mantener la competitividad.

A los tres grandes operadores ya clásicos en el sector -Movistar (telefonía móvil), Orange (telefonía fija, móvil e Internet) y Vodafone (telefonía móvil e Internet)- se ha añadido Yoigo (telefonía móvil), operador que además de utilizar una red propia de tecnología 3G dispone de la red de Vodafone para garantizar cobertura en todo el país.

Recientemente ha aparecido una nueva figura, la de los "operadores móviles virtuales" que tienen acceso a las redes de telefonía móvil de Movistar, Vodafone y Orange, y que

ofrecen servicios a los usuarios finales con su propia marca. El primero en asumir esta oferta fue Carrefour Móvil, luego Happy Móvil y por último El Corte Inglés.

Las compañías que trabajan en nuestra comunidad autónoma están incluidas en el informe de la Dirección General de Consumo (el primero de estas características que se ha hecho en nuestro país), que ha confeccionado un protocolo con los pasos a seguir en caso de tener un problema con cada una de estas operadoras, de las que se dan los datos (dirección, teléfono de contacto), qué hacer en caso de reclamación y si están adheridas o no al Sistema Arbitral de Consumo. También se ha incorporado el protocolo de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (SETSI) para el caso de que, hecha la reclamación ante la empresa, si ésta no respondiera, lo hiciera insatisfactoriamente o no aceptara el arbitraje, se pueda reclamar ante la SETSI. En el informe se explican además las obligaciones de los prestadores del servicio que han introducido la Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios, y la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores de Aragón.



## RECOMENDACIONES PARA LA ELECCIÓN DE COMPAÑÍA TELEFÓNICA

- No elija sólo por las tarifas. Valore también la prestación del servicio.
- Guarde toda la documentación y justificantes.
- Exija la copia del contrato en el momento de iniciar la prestación del servicio.
- Ejercer, si lo desea, su derecho a revocar el contrato en el caso de la modificación de las tarifas.
- Confíe en las empresas adheridas al sistema arbitral público y gratuito de consumo, le evitará ir a la vía judicial si tiene un problema.
- No firme ninguna cláusula de adhesión a otro sistema que no sea el sistema arbitral de consumo público y gratuito.



# Sistema arbitral de consumo

## Evolución y retos del arbitraje en un nuevo marco legal

Pablo Martínez Royo, presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.



Entrega de distinciones en la Cámara de Comercio de Zaragoza.

### *Medio millar de adhesiones apoyan la solución extrajudicial de los conflictos de consumo.*

*La Ley Aragonesa de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios refuerza la mediación y el arbitraje como mecanismos extrajudiciales para la solución de conflictos, y promueve la adhesión de empresas, asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.*

*El 42% de las reclamaciones son resueltas por mediación, sin necesidad de intervención del colegio arbitral.*

Entre sus disposiciones más interesantes, la nueva ley potencia la adhesión de las empresas públicas y prestadoras de servicios públicos, determinando -por ejemplo-, que la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo será considerada como mérito en la contratación pública y en la concesión de distintivos de calidad. Por otra parte, la Junta Arbitral de Consumo podrá mejorar su servicio creando colegios arbitrales en los municipios y comarcas en los que, por su número de habitantes, así lo soliciten.

La información sobre el Sistema Arbitral de Consumo y la adhesión al mismo es una actividad de la Dirección General de Consumo en la que colaboran las OMIC y las organizaciones empresariales. Como resultado, desde 2003 se han concedido los distintivos de adhesión a casi 500 empresas, profesionales y establecimientos aragoneses. El distintivo es un símbolo de calidad, que los consumidores deben identificar y diferenciar de otros arbitrajes que se están ofreciendo pero que no reúnen las características esenciales y las garantías del Sistema Arbitral de Consumo, que es público y gratuito.

En esa línea, el Departamento de Salud y Consumo ha firmado un convenio con el Consejo Aragonés de Cámaras de Comercio que reporta excelentes resultados en la información que reciben los empresarios y en el fomento de su adhesión al sistema arbitral. Las Cámaras brindan apoyo técnico y jurídico para facilitar a los empresarios su actuación en el arbitraje de consumo ante posibles reclamaciones, y asesoramiento sobre la normativa

## Sistema arbitral de consumo

general o sectorial de protección a los consumidores y usuarios.

Entre las acciones surgidas del convenio, en febrero tuvo lugar en la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza una jornada sobre "La empresa ante la Ley de Consumo de Aragón", en la cual el director general de Consumo, Ángel Luis Monge, presentó las principales implicaciones que la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y

Usuarios de Aragón tiene para los empresarios y comerciantes. Por su parte, la asesora jurídica de la Cámara, Natalia García, hizo una exposición de las novedades de la Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios. La Jornada concluyó con la entrega de los distintivos a 81 empresarios y profesionales que se han incorporado al censo de empresas adheridas a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

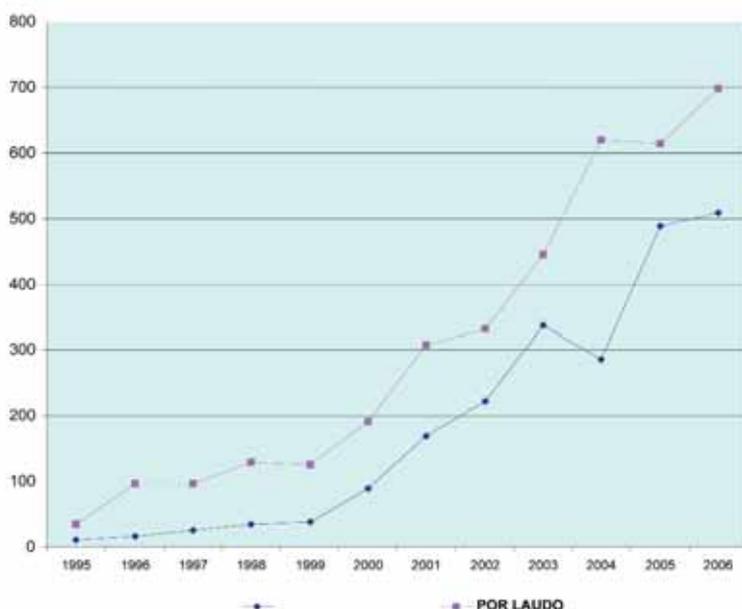


Gráfico evolución 1995 – 2006 (resueltas por laudo/por mediación)

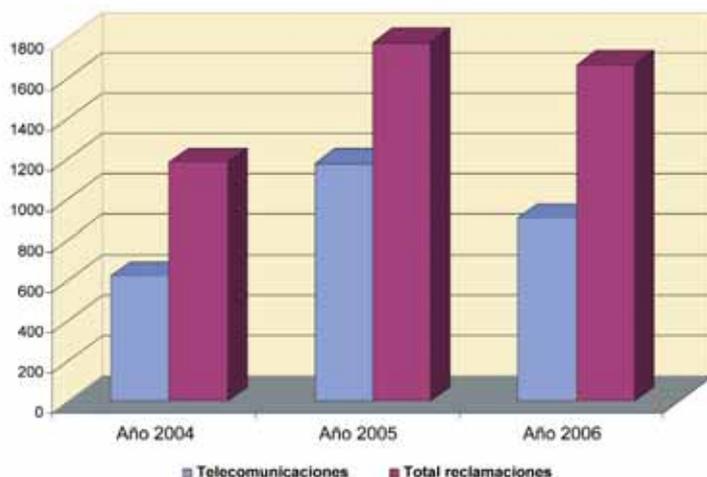


Gráfico reclamaciones telefonía / reclamaciones todos los sectores

Las reclamaciones en telecomunicaciones (telefonía e Internet) han tenido un gran incremento. Los consumidores deben valorar, al escoger operador de telefonía o de Internet, que esté adherido al Sistema Arbitral de Consumo.

# Memoria de actividades 2006:

Se tramitaron 27.000 reclamaciones, 10.000 quejas y 4.000 denuncias



Vista del Día del Consumidor

*Durante ese periodo se interpusieron 1.670 solicitudes de arbitraje, una cifra que demuestra la tendencia al auge experimentada por este procedimiento de solución de los conflictos. Las telecomunicaciones y la vivienda siguen constituyendo los sectores con mayor conflictividad.*

En 2006 los aragoneses tramitaron 118.823 solicitudes de todo tipo ante los Servicios de Consumo de nuestra comunidad autónoma, lo que significó un crecimiento del 10% con respecto al año anterior. De esas peticiones, el 65,9% fueron solicitudes de información (78.362); el 22,9% reclamaciones (27.315); el 8,3% quejas (9.938), y el 2,6% denuncias (3.208). En 2005 el porcentaje de las solicitudes de información fue del 68,7%; el de reclamaciones del 17,9%; el de quejas del 10,8%, y el de denuncias del 2,3%.

Del conjunto de cuestiones de fondo que motivaron las solicitudes de información, las más numerosas fueron las relacionadas con posibles irregularidades en la prestación de servicios (33.397), los casos de presuntos incumpli-

mientos contractuales (15.837) y las relativas a la exigibilidad de garantías (6.754). Por sectores de actividad, las más frecuentes fueron en telecomunicaciones (20.776), vivienda (17.953) y bancos/seguros y gestorías (17.149). De las 3.208 denuncias presentadas el pasado año, el 89% se referían al sector servicios, el 10,5% al de productos industriales y un 0,4% al de alimentación.

El 2006, además, se interpusieron 1.670 solicitudes de arbitraje, cifra que demuestra la tendencia al auge experimentada por este procedimiento de solución de los conflictos. En ese mismo periodo se resolvieron 1.206 expedientes (un 9,4% más que en 2005), de los que 698 lo fueron por laudo y 508 por mediación. Casi el 55% de las reclamaciones interpuestas estaban relacionadas con el sector de las telecomunicaciones.

De las casi 28.400 inspecciones practicadas, tan sólo el 4% dieron lugar a la apertura de expedientes por presuntas infracciones, lo cual, refleja el gran nivel de responsabilidad de las empresas y profesionales que ofertan bienes y servicios en el mercado de nuestra comunidad.



### Solicitudes en 2006

Información general	46.782
Irregularidades prestación de servicios	33.397
Incumplimiento de contrato	15.837
Garantías	6.754
Irregularidades de facturación	5.468
Conflictos entre particulares	2.642
Normalización y condiciones de venta	2.886
Precios	2.540
Fraude calidad	1.710
Etiquetado	545
Peso / volumen	262
<b>Total</b>	<b>118.823</b>

GOBIERNO DE ARAGON



## *La facturación incorrecta es la queja más frecuente en la hostelería*

Los motivos de reclamación más habituales que presentan los usuarios de la hostelería son por la facturación y, en estos meses, por problemas en celebraciones de carácter social y religioso. Por ello, se recomienda especialmente que el consumidor pida presupuestos previos con IVA incluido y pactar los gastos extras que pueda haber. En la legislación vigente se indica que todos los establecimientos tienen que disponer de listas de precios –en la que se incluirán todos los servicios que se prestan–, situada en un lugar visible. En cuanto al cobro, los restaurantes expedirán una factura o ticket detallado con el importe del servicio, incluido el IVA del 7%, y nunca se podrá cobrar por servicios no solicitados. Además, los establecimientos deben tener hojas de reclamaciones a disposición del público, mientras que aquellos cuyo acceso requiere la adquisición de entrada tienen que disponer de un cartel en el que conste su valor y si está incluida alguna consumición.

## *Una página web informa sobre el consumo responsable*

Fomentar un consumo responsable y respetuoso con el medio ambiente es el objetivo de la página web [www.consumoresponsable.org](http://www.consumoresponsable.org) en cuya elaboración colaboran la Dirección General de Consumo y la Fundación Ecología y Desarrollo. Esta iniciativa pretende ser de utilidad a los consumidores para que se informen de los problemas que genera el consumo insostenible. Además de informar, la página pretende formar y sensibilizar a la población para extender modos de consumo responsable.



## *La seguridad en productos para la infancia*

Del 9 al 11 de mayo se han desarrollado en Zaragoza unas jornadas dedicadas a analizar la seguridad en los productos para la infancia, en concreto los juguetes y puericultura. El curso ha sido organizado por la Dirección General de Consumo en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo (INC). En las ponencias se trataron temas como la responsabilidad por productos defectuosos, las propiedades de los juguetes, la jurisprudencia en estos ámbitos, los controles de seguridad, los aspectos psico-sociológicos de estos productos o el programa de detección de accidentes domésticos y de ocio. Los requisitos de seguridad en este tipo de productos empiezan por el obligado marcado "CE", sello que garantiza el cumplimiento de las normas comunitarias en esta materia.

El etiquetado debe incluir también las instrucciones del juego, los datos del fabricante y la edad mínima del niño que lo va a utilizar indicando, en los casos necesarios, si su uso debe estar vigilado y si es peligroso para los menores de tres años. Las normas de seguridad señalan que las partes separables y los componentes de los juguetes para menores de tres años deben ser suficientemente grandes para que no puedan ser ingeridos; para el resto, se exige que las piezas sean resistentes y estables al uso, sin que se rompan o deforme de forma peligrosa.



# Divulgación:

## Derechos de los consumidores especialmente protegibles

Marta Valencia Betrán. Abogada de Disminuidos Físicos de Aragón



Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que el resto de los consumidores y usuarios. No obstante, conscientes de las dificultades que tanto estas personas como otros colectivos deben afrontar para acceder a los bienes y servicios en igualdad de condiciones, así como a la protección de sus derechos e intereses como consumidores y usuarios, se hace indispensable que los poderes públicos les otorguen una especial atención en las leyes de protección de consumidores y sus normativas de desarrollo. La falta de accesibilidad a los bienes y servicios que están a disposición del público constituye un motivo de discriminación. Es fundamental que se pongan en práctica las acciones necesarias para la eliminación de barreras de todo tipo.

La Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, en su artículo 5, incluye dentro de los colectivos de consumidores especialmente protegibles a las personas con discapacidad, y a otras personas que necesitan de un especial cuidado a la hora de ser considerados como consumidores, porque la realidad diaria demuestra que no pueden disfrutar de sus derechos como todo el mundo. Esta especial protección se plasma en la calificación de las infracciones; aun así,

consideramos que debería tener una mayor concreción, que esperamos se lleve a cabo en posteriores desarrollos reglamentarios.

Un paso muy importante ha sido el reconocimiento, en el artículo 6, de la existencia de bienes y servicios necesitados de una especial atención y sobre los que la Administración aragonesa ejercerá medidas de vigilancia especial y permanente. Nos referimos, entre otros, a la accesibilidad arquitectónica y urbanística, así como la relativa al transporte y la comunicación de las personas con discapacidad. En Aragón están vigentes la Ley de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación, y el Decreto 19/1999 que desarrolla las normas técnicas, fijando un plazo de 10 años -que se cumplirá en junio de 2009- para que se lleve a cabo la supresión de barreras en edificios públicos, de transporte y comunicación.

La protección pública en este sentido es fundamental al aproximarnos a esta fecha decisiva, lo que requerirá un esfuerzo importante tanto por parte de la Administración como de los organismos garantes de los derechos de todos los ciudadanos, especialmente de quienes se hayan en una situación de indefensión.

## Disciplina de Mercado:

### Cuando no es oro todo lo que reluce

Luis Sanagustín Higuero. Jefe de la Sección de Consumo del Servicio Provincial de Huesca



*Legalmente sólo existen tres metales preciosos, el platino, el oro y la plata. Además, se pueden dar aleaciones de estos metales entre sí o con otros, siempre que el contenido del metal que confiere específicamente la condición de precioso alcance en la fundición la proporción legalmente establecida.*

La Dirección General de Consumo está llevando a cabo una campaña de control de los productos fabricados con metales preciosos, así como de los establecimientos en los que se lleva a cabo su venta. En esta categoría de bienes se consideran objetos elaborados con metales preciosos los fabricados con platino, oro o plata, destinados al consumo en joyería, orfebrería, platería y relojería; los lingotes, placas, cadenas y demás artículos que se comercializan directamente; obras de arte o de artesanía elaboradas con metales preciosos; las copias de monedas o de medallas, y los artículos de metales preciosos que formen parte de objetos fabricados con otros materiales como bases, adornos, enseñas, cantos y similares. La verificación del cumplimiento de las obligaciones en la actividad del comercio de joyería y afines, y el control aleatorio de los objetos fabricados con metales preciosos para verificar la existencia de los contrastes descritos serán el objeto de esta campaña.

Las tiendas dedicadas a la venta de objetos hechos con metales preciosos tienen que almacenarlos y exponerlos debidamente identificados y etiquetados, al igual que los que por su baja aleación o bien por su proceso de fabricación (plateado, dorado, chapado, etc.), no cumplen los parámetros que identifican a los objetos de metales preciosos. Los comerciantes están obligados a informar cumplidamente

## Disciplina de Mercado: Cuando no es oro todo lo que reluce

a los compradores de todas las características de los objetos. En un lugar bien visible del establecimiento debe figurar un cartel con el resumen de las disposiciones reglamentarias, y en los objetos expuestos en los escaparates y vitrinas constará, de forma perceptible y explícita, el metal precioso del que están hechos y su ley.

### *Algunos conceptos esenciales: "ley" y "contraste"*

La "ley" es un término que expresa la proporción que en el peso de una aleación tiene el metal precioso. De manera tradicional esta equivalencia se expresaba en quilates, pero ha de hacerse en milésimas, y se representa con un número de tres cifras. Para el platino sólo existe una "ley", la de 950 milésimas. El oro tiene dos "leyes", de 750 milésimas (lo que se denomina "primera ley") y de 585 milésimas (o "segunda ley"). La plata, por último, también tiene dos "leyes", 925 ("primera ley") y de 800 milésimas ("segunda ley"). Así, por ejemplo, cuando en un establecimiento vemos junto a una joya de oro un cartel de "oro de primera ley", nos indica que la joya está elaborada con una aleación en la que de cada 1.000 partes, 750 son oro puro y el resto metal de aleación para darle al oro condiciones de manejo o dureza adecuadas.

Por su parte, los "contrastes" son las señales con las que deben ser marcados los objetos de metales preciosos, como prueba de su procedencia y control de su idoneidad, y se acuñan en un lugar o punto que no afecte al diseño del objeto, normalmente en una zona que no queda a la vista (la parte interior de un anillo, por ejemplo). Cualquier objeto fabricado con metales preciosos debe llevar dos contrastes: el de origen y el oficial o de garantía.

El contraste de origen permite identificar al fabricante o importador, quienes asumen así la responsabilidad de que esos objetos cumplen las normas legales que les son exigibles. Cada fabricante o importador puede elegir libremente el diseño de su contraste, con las únicas limitaciones de que deberán ser de mayor tamaño que el contraste de garantía, de modo que no induzcan a confusión, y de que sus marcas no vayan encerradas en figura geométrica alguna (que es el símbolo que configura el contraste de garantía oficial). El contraste de origen se utiliza indistintamente en los objetos fabricados con platino, oro y plata, y deben inscribirse en el Registro de la Propiedad

Industrial, quien se encarga de comunicarlo a las autoridades competentes para el control posterior.

El contraste de garantía u oficial garantiza, previo control de un laboratorio oficial, que el objeto contrastado cumple con las características legales que le son de aplicación. Las marcas de contraste oficial son las siguientes:

Para el platino, un rombo con la cifra 950 en su interior (la única ley reconocida para este metal) situado a la derecha de la contraseña del laboratorio que hizo el contraste de garantía.

Para el oro, es una elipse en cuyo interior figuran la cifra 750 (oro de primera ley) o 585 (segunda ley), y a la derecha la contraseña del laboratorio.

Para la plata, un rectángulo horizontal con la cifra 925 (para la plata de primera ley) y 800 (para la de segunda ley), y a la derecha la contraseña del laboratorio.



## *Consejos para elegir un gimnasio: Consumidores en buena forma.*



*Muchos aragoneses, siguiendo la tendencia de la población de los países desarrollados, asisten de forma habitual a un gimnasio para, según indican las encuestas, mejorar su imagen, su estado de salud y su calidad de vida.*

En consonancia, cada vez son más numerosos los gimnasios, establecimientos que en muy pocos años han pasado de ser pequeños locales en los cuales se practicaban unas actividades deportivas básicas (musculación, aeróbic, bicicleta estática...) a convertirse en unos centros multiservicio donde, además de los ejercicios clásicos se pueden hacer otras actividades y disciplinas deportivas, desplegándose ante los usuarios un conjunto de propuestas complementarias (sauna, jacuzzi, termas, peluquería,

masajes, estética, solarium) más vinculadas a la imagen y la estética que al propio deporte.

Las propuestas de los gimnasios están en constante renovación, y en ellas se procura incluir nuevas modalidades que hagan más divertido el ejercicio físico. En la actualidad, a ejercicios típicos como el aeróbic o el step se incorporan otros con nombres de difícil pronunciación, como spinning, body combat, thai boxing, o bien disciplinas como el yoga, el tai-chi o los pilates más relacionadas con el

## Consejos para elegir un gimnasio: Consumidores en buena forma.

bienestar que con el entrenamiento aeróbico. Por ello, como en todo sector de rápida expansión y alta demanda, también es necesario tener en cuenta una serie de cautelas a la hora de elegir la palestra en la que vamos a modelar nuestro cuerpo y forma física.

### **Estado general y el equipamiento de las instalaciones**

Para practicar las actividades ofertadas, los aparatos, su estado y las dimensiones de la sala de ejercicio han de ser acordes al número de practicantes. Puede merecer especial atención la existencia y conservación de los servicios complementarios, si existen, tales como sauna, jacuzzi... También es interesante comprobar el estado de las instalaciones generales que facilitan al usuario la actividad, como los vestuarios, las taquillas, etc.

### **La diversidad de los servicios ofertados**

Deben permitirnos desarrollar las actividades más adecuadas para nosotros o aquéllas que nos resulten más divertidas, así como la posibilidad de variar entre unas y otras según nuestras necesidades.

### **Asesoramiento médico y deportivo**

Permitirá orientarnos hacia las actividades y aparatos gimnásticos más adecuados a nuestro estado físico y edad. La práctica adecuada de los ejercicios evitará posibles problemas de salud o lesiones. Muchos gimnasios ofrecen una evaluación médico deportiva y de esfuerzo, o al menos un examen médico previo. Un tema relacionado puede ser la posible contratación de un seguro médico que puede ser ofertado por el gimnasio.

### **Atención al cliente**

En general, es aconsejable tanto en el aspecto de la preparación profesional como en la atención personalizada de los monitores especializados en aquellas disciplinas que elijamos, que deben poseer una formación adecuada para las actividades que dirigen, y la existencia de cauces adecuados para la resolución de los conflictos o reclamaciones que nos puedan surgir. Es importante y preceptivo que estos establecimientos o centros deportivos tengan hojas de reclamación a disposición de los usuarios.

### **Horarios.**

Hay que tener también en cuenta al escoger un gimnasio si oferta una amplia gama de horarios para encontrar el que más se adapte a nuestras necesidades y, en su caso, la flexibilidad horaria. Por otra parte, puede ser impor-



tante para nuestra elección la cercanía a nuestro domicilio personal o laboral que nos facilite la asistencia.

### **Matricula y tarifas**

En su caso, deben ser claras y especificar los pagos por los costes del servicio, así como los gastos que deben abonarse por los servicios adicionales de los que se pueda hacer utilización. Ha de informarse de la posibilidad, si se admite, del pago con tarjeta de crédito, así como de los posibles descuentos y costes extra.

### **Cómo darse de baja**

Es importante informarse de los procedimientos para darse de baja, o bien de si el gimnasio ofrece la posibilidad de suspender voluntariamente durante determinados periodos el servicio por parte del usuario.

Quienes practican con asiduidad ejercicio físico mejoran su estado de salud y calidad de vida porque la práctica adecuada y sistemática de una actividad física acorde a nuestras circunstancias personales es beneficiosa para la salud y el equilibrio personal. La clave está en ser constante y seguir las orientaciones del monitor.

# Alimentación y seguridad en el consumo: Nuevo reglamento europeo de alegaciones nutricionales

Carmen Olalla Ginovés. Farmacéutica de la Dirección General de Salud Pública



*El Reglamento Europeo de Alegaciones Nutricionales y Propiedades Saludables, en vigor desde enero, tiene como finalidad la protección de la salud y por tanto el derecho del consumidor, pues sólo con una información rigurosa podrá elegir los alimentos para seguir una dieta equilibrada, en el contexto de un estilo de vida saludable.*

El desarrollo tecnológico favorece la producción de nuevos alimentos y la alteración de los tradicionales con componentes de los que se predicen propiedades saludables. La dieta tiene una importancia indiscutible en la prevención y reducción del riesgo de padecer enfermedades. Los consumidores son cada día más conscientes de ello, y las autoridades sanitarias asumen los retos en la educación nutricional de la población y han de velar para que la información que llega al consumidor sea veraz y comprensible.

Para evitar la declaración de propiedades alimenticias inadecuadas o no saludables, el Reglamento Europeo de Alegaciones Nutricionales y Propiedades Saludables ha fijado unos

“perfiles nutricionales” que tienen en cuenta tanto la variabilidad de los hábitos de consumo como las tradiciones dietéticas. A partir de ahora, cuando en un alimento concurren, por su propia composición, propiedades beneficiosas y otras que no lo son, se destacarán los efectos positivos pero también se explicarán las consecuencias no saludables ligadas al consumo del mismo. El Reglamento descarta la posibilidad de que se formulen alegaciones saludables de las bebidas alcohólicas, salvo las referidas a la disminución de sus calorías o del grado alcohólico.

Las declaraciones siempre se harán de forma comprensible, en especial las destinadas al público infantil; sobre todo, aquéllas que aluden a que un determinado producto pueda “ayudar al crecimiento de tus hijos”.

Las alegaciones de propiedades saludables, que deberán estar avaladas científicamente, evitarán las expresiones ambiguas (“cuida tu



## Alimentación y seguridad en el consumo:

### Nuevo reglamento europeo de alegaciones nutricionales.

colesterol”, “mejora tu salud”), la ausencia de referencia a posibles efectos adversos por el consumo excesivo de algunos nutrientes (antioxidantes, vitaminas, ácidos grasos omega 3), la suposición de que una dieta equilibrada no aporta todos los nutrientes necesarios, o que no consumir un producto puede ser perjudicial, y tampoco afirmarán que para lograr el efecto beneficioso de un producto es necesario un consumo anormal del mismo.

#### Tipos de declaraciones

##### Nutricionales o de contenido.

Son las que afirman que un alimento tiene propiedades nutricionales beneficiosas por razón de su valor energético, o bien por los nutrientes o sustancias que contiene. Es, de momento, la única categoría para la que el Reglamento ha proporcionado ya un listado.

##### De propiedades saludables.

Sugieren que existe una relación entre una categoría de alimentos, un alimento o uno de sus ingredientes, y la salud (“alimentos que refuerzan las defensas del organismo”). El Reglamento obliga a las empresas a demostrar el efecto fisiológico saludable, basándose en pruebas científicas internacionalmente reconocidas.

#### De reducción del riesgo de enfermedad.

Aseguran que el consumo de un alimento o de alguno de sus ingredientes reduce significativamente la posibilidad de contraer una enfermedad. Estas declaraciones deberán especificar que la referida enfermedad posee múltiples factores de riesgo, y que la alteración de uno de ellos puede tener o no un efecto benéfico. Además, de los alimentos no se pueden alegar efectos terapéuticos o curativos de un alimento, que quedan reservadas a los medicamentos.



- Los alimentos no curan, ni previenen por sí solos las enfermedades.
- Una dieta equilibrada ya proporciona todos los nutrientes necesarios.
- Cualquier declaración tiene que estar basada en datos científicos contrastados.
- Las declaraciones sobre las propiedades de un alimento deben ser ciertas, claras y comprensibles para el consumidor, y no deben suscitar dudas sobre la seguridad o la adecuación nutricional de otros alimentos, ni tampoco alentar el consumo excesivo de un alimento que ponga en peligro una dieta equilibrada.

# Formación y educación en consumo:

*El proceso de formación como garantía de una sociedad más justa, solidaria y responsable*

Francisca Pérez Jiménez. Jefa de la Sección de Formación e Información



Varios escolares ojean materiales educativos en Consumo

*La formación del consumidor es un proceso en el que se proporcionan las técnicas y los recursos necesarios para mantener y actualizar los conocimientos, de modo que se pueda elegir libre, racional y responsablemente entre los productos y servicios que ofrece la economía de libre mercado.*

Los destinatarios de las actividades de formación en Consumo se pueden clasificar en dos grupos, el formado por la ciudadanía en general y el integrado por el personal técnico perteneciente a la Administración pública y a las asociaciones de consumidores; por lo tanto, a la hora de programar las acciones formativas el esfuerzo institucional se orienta hacia ambos colectivos, por medio del Plan de Formación Continua (en el caso del personal de las administraciones públicas), jornadas específicas y aulas de consumo, herramienta esta última que permite tanto la aproximación a las personas que integran los equipos de asesoramiento técnico y legal de las asociaciones de consumidores, como al público en general no especializado.

Los temas objeto de análisis y debate en estas reuniones versan sobre aquellos asuntos que centran la preocupación o interés de la ciudadanía: telefonía e Internet, vivienda, calidad y control del mercado, garantías para los consumidores y usuarios, etc.

Una de las líneas de trabajo más interesantes desarrolladas últimamente por la Dirección General de Consumo es la que tiene que ver con el consumo responsable y el desarrollo sostenible. El comportamiento de los consumidores tiene una repercusión directa y muy importante en el medio ambiente, en la sobre-explotación de materias primas y en el desarrollo de los países más pobres. En ese marco de reflexión responsable sobre nuestra

actitud como consumidores se han entablado convenios de colaboración con Intermón-Oxfam y la Fundación Ecología y Desarrollo, entidad esta última con la que se ha creado el Foro Permanente de Consumo Responsable.

Los colectivos más desfavorecidos o los que son merecedores de especial protección por su vulnerabilidad (discapacitados, mayores, etc.)

son también los destinatarios de una serie de actividades y publicaciones. Pero quizás el esfuerzo más rentable de cara al futuro es el trabajo que se lleva a cabo en el ámbito escolar, puesto que los niños de hoy serán los consumidores de mañana. Las acciones de Educación en Consumo deben abordarse desde la niñez, ya que hoy día se comienza a consumir a edades cada vez más tempranas.



Aulas de Consumo. Taller práctico.

*La Educación del Consumidor ayuda al desarrollo integral de la persona y promueve una sociedad de consumo capaz de mejorar la calidad de vida de todos sin deteriorar el medio ambiente.*



Jornada de información para personas mayores.

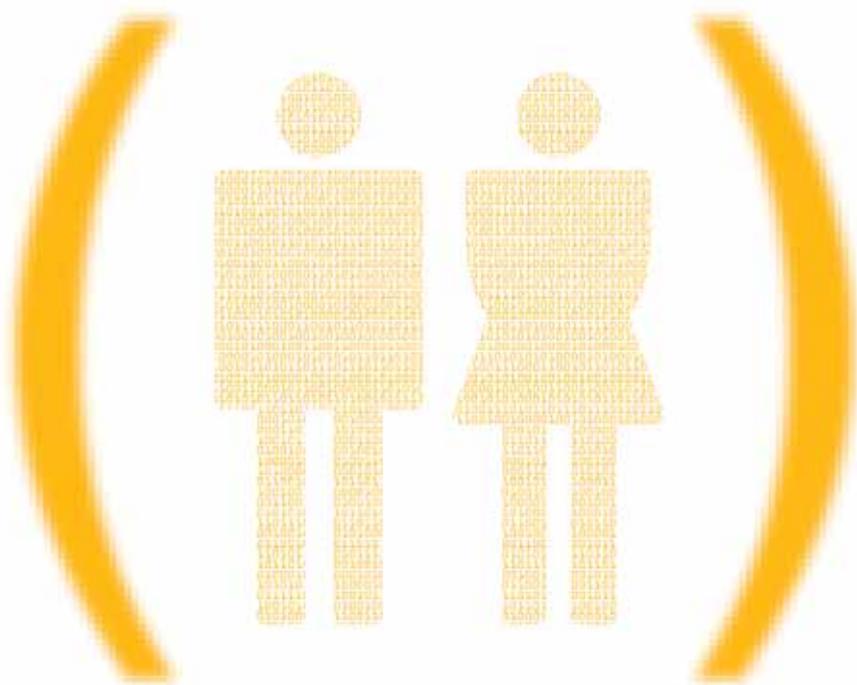


Mercadillo en Lima. La Dirección General de Consumo colabora con entidades latinoamericanas como la Universidad del Pacífico de Perú.

# Derechos básicos:

## La protección de los datos de carácter personal

Roberto Luís Ferrer Serrano, Presidente de la Fundación Privacidad y Sociedad del Conocimiento



Cada ciudadano contribuye a la existencia de una gran base de datos global, que es una de las características de nuestra sociedad de la información. La protección de los datos personales del consumidor es un elemento esencial dentro del Derecho del Consumo, tal como se ha planteado en la nueva Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, que entiende como acto de consumo toda forma de intercambio de productos, bienes o servicios, con independencia de que se lleve a cabo por medios telemáticos, informáticos o electrónicos; esto es, sin la presencia física simultánea de los contratantes o de sus representantes.

### *Derechos relativos a la entrega de datos personales*

#### **Derecho de Información**

Es un derecho fundamental, ya que permite a los consumidores conocer de antemano no sólo la finalidad para la que se piden sus datos, sino todas las cuestiones que van a ser necesarias para otorgar su consentimiento para la utilización de sus datos personales.

El consentimiento es toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e

informada por la que el interesado permite el tratamiento de sus datos personales. Sin él, y salvo excepciones legales, no pueden utilizarse los datos personales.

### *Derechos relativos al control de los datos personales*

No se exigirá contraprestación alguna por parte de los responsables de los ficheros por el ejercicio de los derechos que reseñamos a continuación.

#### **Derecho de acceso**

El consumidor puede pedir información acerca de los datos personales incluidos en un fichero. Este derecho se ejerce ante el organismo público o entidad privada que dispone de los datos.

#### **Derecho de rectificación**

Se puede requerir al responsable del fichero para que los datos sean veraces.

#### **Derecho de cancelación**

Se puede pedir la cancelación de los datos innecesarios o no pertinentes al fin para el que fueron recabados.

#### **Derecho de oposición**

Los titulares de los datos pueden instar la oposición al tratamiento automatizado de los datos personales.

### *Derechos relativos a la publicidad de los responsables de ficheros que traten datos de carácter personal*

#### **Derecho de consulta al Registro General de Protección de Datos**

Es de carácter público y gratuito. Permite saber si el responsable del tratamiento de los datos ha cumplido las obligaciones en materia de registro y qué tipo de tratamiento de datos realiza.

### *Infracciones y sanciones*

Los responsables de los ficheros y los encargados del tratamiento de los datos están sujetos al régimen sancionador establecido en la ley. Las sanciones que la Agencia Española de Protección de Datos puede imponer son leves (multa de hasta 60.101€), graves (hasta 300.506€) y muy graves (hasta 601.012€).

# Oficina Comarcal de Información al Consumidor: Los Monegros

Sara Garijo Gallego. Jefa del Negociado de Formación e Información

La Oficina Comarcal de Información al Consumidor (OCIC) de Monegros inició su actividad a finales de 2005, con anterioridad a la reciente entrada en vigor de la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón en la cual se establece que los municipios con más de 5.000 habitantes dispondrán obligatoriamente de una oficina municipal de información al consumidor (art. 28.3), y que "toda comarca contará con al menos una oficina comarcal de información al consumidor" (art. 28.4).

La OCIC de Monegros atiende a los 31 municipios de esta comarca, que se extiende a lo largo de 2.746 km y que cuenta con una población de 21.000 habitantes. Esta oficina es un ejemplo representativo de las posibilidades que ofrecen las OCIC aragonesas. Repasando la memoria de 2006 se aprecia la variedad de las actividades que ha desplegado, entre ellas la organización de charlas sobre riesgos en el hogar (La Cartuja de Monegros); la edición de folletos informativos (uno sobre las funciones de la propia oficina y otro titulado "Consumo responsable también en Navidad"), o la intervención en mercados ambulantes para ejercer el control de mercado y de los productos alertados a través de la policía local.

La OCIC coordina un programa radiofónico, "El rincón del consumidor", que se emite en la emisora comarcal de Radio Monegros. En este espacio semanal, la responsable de la oficina desarrolla contenidos monográficos de actualidad relacionados con el consumo, resuelve las consultas de los oyentes e informa de las alertas de productos no alimenticios. La OCIC tiene representación en el Consejo de Salud, en la Coordinadora de Asociaciones de Mujeres de Monegros y en la Asociación Intersectorial de Empresarios de Monegros.

La OCIC ha resuelto telefónicamente el 40% de las solicitudes de información planteadas por los consumidores, siendo las telecomunicaciones (incluido Internet) el sector que más consultas ha generado, en concreto el 45% de todas las cuestiones que se han tramitado, seguido, de cerca (40%) de las consultas relativas a la prestación de servicios a domicilio.



## De interés general

**Nombre de la entidad:**  
OCIC de Monegros

**Localización:**  
Avda. de Huesca, 24, C.P.: 22.200. Sariñena (Huesca)

**Teléfonos:**  
974 570 701 | Fax: 974 570 860

**Correo electrónico:**  
ggavino@monegros.net

**Asesora técnica:**  
Gelsa Gavín Oliva

**Horario de atención al público:**  
Lunes y miércoles, de 09:00 a 13:00 horas.

# Arbitraje de Consumo

## Disconformidad por facturación telefónica de llamadas en el extranjero

Fernando Zorrilla Ribot. Presidente y Secretario de Colegio Arbitral de Consumo

### Reclamación

El reclamante, estando en Polonia, utilizó el servicio de roaming con una tarjeta pre-pago. El roaming consiste en usar el servicio telefónico de la compañía habitual en otro país donde ésta no tiene presencia pero emplea la infraestructura de otra operadora de implantación local. El servicio lo da la compañía extranjera, que lo factura a través de la operadora habitual del cliente, la cual se limita a trasladar los importes que le comunica la operadora extranjera.

Cuando el consumidor recibió la factura de su compañía habitual, comprobó que incluía las llamadas efectuadas con dicho servicio, y decidió reclamar al considerar que ya las había abonado. En el caso que nos ocupa, el reclamante utilizó el servicio de roaming en la modalidad de tarjeta pre-pago, por lo que al figurar en la factura habitual el importe de las llamadas hechas en Polonia creyó que las estaban cobrando por duplicado (una al adquirir la tarjeta y otra al recibir la factura), negándose a pagar. Ante su negativa, la compañía le dio de baja en el servicio, pretendiendo cobrar la penalización por baja anticipada, y el abonado recibió además una notificación amenazante de una empresa de recobros. La compañía alegó que la tarificación era correcta, pidió la reconvencción por los importes pendientes de pago y manifestó que las facturas objeto de reclamación no incluían las llamadas abonadas con la tarjeta pre-pago sino otras distintas, aunque no especificó cuáles.

El colegio arbitral no entró a considerar si las llamadas facturadas se habían hecho con cargo a la tarjeta pre-pago o no, pues a su entender existía una previa falta de legitimación pasiva por parte de dicha empresa. En efecto, la tarjeta prepago fue adquirida a la operadora pola-

ca, y a ella le era imputable su posible mal funcionamiento. La empresa reclamada se había limitado a trasladar en la facturación los importes que le comunicó la operadora extranjera. La empresa reclamada no tenía control alguno sobre las llamadas hechas en Polonia, donde no presta servicio, y actuó como intermediaria en el cobro de dichas llamadas.

El colegio arbitral desestimó la pretensión de anulación de los importes de las llamadas porque "la facturación no es responsabilidad de la empresa reclamada". La tarjeta pre-pago no fue facilitada por ella, y su posible mal funcionamiento no le era imputable, ya que se limitó a trasladar la facturación que le facilitó el operador extranjero.

Sí se estimó, en cambio, la reclamación por la penalización por baja anticipada, al entender "que es una actuación unilateral de la empresa reclamada, no imputable al reclamante"; y también la reclamación por la exclusión del fichero de solvencia patrimonial, pues las cantidades pendientes de abono "se hallaban en trámite de reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón". Finalmente, y en consecuencia, se estimó la reconvencción formulada por la empresa reclamada.



# Defensa del Consumidor

## Buzón del Consumidor

Francisco Javier Masip Usón.

Jefe de la Sección de Información y Defensa del Consumidor del Servicio Provincial de Zaragoza

**CONSULTA:** Llevé el vehículo al taller por una avería. No me concretaron su origen y quedé a la espera del presupuesto de la reparación. Al cabo de unos días me informaron de que el importe ascendía a 2.500 euros. Tratándose de un vehículo con varios años, me planteo la posibilidad de adquirir otro, pero el taller me reclama casi 400 euros por elaborar ese presupuesto. Creo que esa cifra es abusiva. Además, por cada día que ha permanecido el vehículo en el taller tengo que abonar 12 euros. ¿Debo pagar las cantidades que me reclaman?

**RESPUESTA:** El sector de reparación de vehículos es habitual fuente de conflictos y, a pesar de contar con una norma propia, el Real Decreto 1.457/86 de 10 de enero, hay cuestiones que siguen creando problemas. La regulación del importe por la elaboración de presupuestos ha quedado clara en los decretos de prestación de servicios a domicilio y de servicios de asistencia técnica de electrodomésticos, por poner dos ejemplos. En el caso de los talleres todo parecía indicar que una norma de desarrollo concretaría este aspecto; sin embargo, no se ha plasmado en la realidad.

Aplicando los criterios del citado decreto (artículo 14.9), el usuario puede desistir en cualquier momento del encargo, abonando al taller el importe por los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo. En el supuesto planteado, la renuncia al presupuesto puede interpretarse en tal sentido, aunque semánticamente hay quien pudiera afirmar que no se ha desistido de ningún encargo, por cuanto el vehículo se dejó, en principio, para confeccionar el presupuesto. Por otro lado, parece razonable que el profesional cobre por el tiempo empleado en la elaboración del presupuesto, si bien la ausencia de límites al mismo deja el tema muy abierto. No obstante, debe entenderse que el taller debería justificar al menos los tiempos invertidos. En los servicios

oficiales de marca podremos contar con las referencias de las tablas de tiempos de trabajo que les impone aquella norma; y es de esperar que los nuevos medios de diagnóstico de los que disponen estos establecimientos contribuyan a mejorar esta compleja situación.

Respecto a los gastos de estancia, la norma sí contempla este hecho de forma clara. Así, se establece que se podrán devengar gastos de estancia cuando, redactado el presupuesto o reparado el vehículo, el usuario no se pronuncie sobre la aceptación del presupuesto o no proceda a la retirada del vehículo. Aquí ya se fijan unos requisitos. En primer lugar, la previa información que debe haber recibido el usuario, bien a través de los carteles o en el propio resguardo de depósito. En segundo lugar, se limita este concepto, ya que no se cuentan los tres primeros días hábiles desde que el usuario haya tenido conocimiento de la conclusión de la reparación o de la confección del presupuesto. Obviamente, el tercer requisito sería que el vehículo se encuentre en los locales o dependencias bajo custodia del taller.

### Para realizar consultas en el buzón del consumidor pueden dirigirlas por escrito a:

- **Dirección General de Consumo**  
Avda. Pablo Gargallo 3, Planta 1ª  
50003 Zaragoza
- **Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo**  
cidac@aragon.es

Las consultas deben ser claras y concisas, así como contener los datos personales.



# Legislación: Los videojuegos

Miguel Ángel Marín Sánchez. Administrador Superior



El crecimiento constante del sector, la renovación de las videoconsolas y la aparición de juegos cada vez más atractivos conlleva, más allá de los beneficios del entretenimiento, ciertos riesgos que debemos valorar a la hora de adquirir un videojuego, ya que no todos son aptos para cualquier edad.

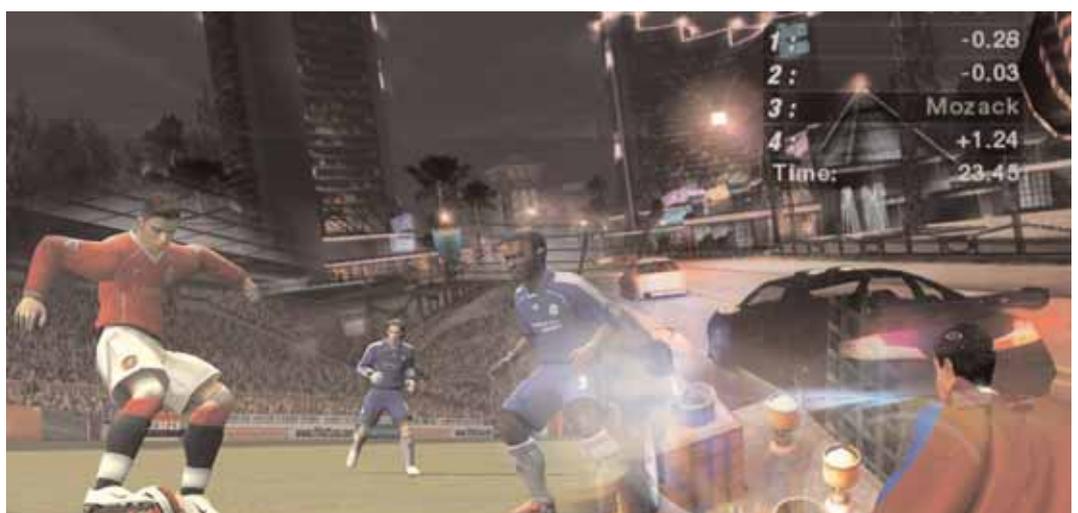
El Sistema Europeo de Clasificación por Edades (PEGI), determina la edad mínima recomendable para la utilización de cada videojuego. Si bien se trata de un sistema voluntario, la mayoría de las empresas se han adherido a él.

El código responde a los estándares culturales de los países miembros de la Unión, y ha sido elaborado contando con la opinión de grupos representativos de distintos sectores sociales. Además de la clasificación por edades, el PEGI prevé que, en la presentación del videojuego, se incorporará también uno o más iconos que indiquen su contenido, con la finalidad de informar a los padres del tipo de juego que proporcionan a sus hijos.

Conviene recordar, no obstante, algunas recomendaciones al comprar un videojuego. En primer lugar, hay que comprobar la clasificación por edades del producto y su contenido (siempre que la empresa esté adherida al sistema PEGI). Debemos ser cuidadosos, pues en la mayoría de los casos, estos productos se colocan clasificados por plataformas, temas o marcas, pero no por niveles de edad.

Conviene evitar la compra de videojuegos "piratas" ya que, además de las implicaciones legales que ello conlleva, pueden contener una incorrecta clasificación de aquéllos. Se ha de prestar especial atención a la correcta utilización de la consola (limitación de tiempo, posturas incorrectas, distancia ante la pantalla...) y es recomendable conocer los videojuegos de sus hijos, jugar con ellos y así comprobar sus factores de atracción.

Los indicadores de edad y los iconos informativos del contenido de los videojuegos previstos por el sistema PEGI, son los siguientes:



# Directorio

## DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

### Dirección General de Consumo

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta  
50003 ZARAGOZA  
Teléfono del Consumidor 900 12 13 14

### Servicios Provinciales de Salud y Consumo

#### Huesca

C/San Jorge, 65  
Tel. 974 247 234

#### Teruel

C/Joaquín Arnau, 22, 4ª planta  
Tel. 978 603 300

#### Zaragoza

Avda. Cesáreo Alierta, 9-11  
Tel. 976 715 243 / 976 715 242

## JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

### De Aragón

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta  
50003 ZARAGOZA  
Tel. 976 715 610

### Del Ayuntamiento de Zaragoza

C/San Jorge, 1, 2º  
50001 ZARAGOZA  
Tel. 976 396 150

## ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ARAGÓN

**A. Provincial Amas de Casa, Consumidores y Usuarios "ALTOARAGÓN"**  
C/ Miguel Servet, 1, 2ºD  
22003 HUESCA  
Tel. 974 231 069

**F.E.A.C.C.U.**  
C/Barbastro, 3  
22002 HUESCA  
Tel. 974 240 110

**A. Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios "CESARAUGUSTA"**  
San Miguel, 15, ppal.  
50001 ZARAGOZA  
Tel. 976 221 269

**INFORMACU**  
Lasiera Purroy, 8-10  
50007 ZARAGOZA  
Tel. 976 254 998

**Unión de Consumidores de Aragón "UCA"**  
Espoz y Mina, 6, 4º  
50003 ZARAGOZA  
Tel. 976 397 602

**Asociación de Consumidores "TORRE RAMONA"**  
San Miguel, 30, pral.  
50001 ZARAGOZA  
Tel. 976 211 321 / 976 215 161

**Asociación de Vecinos y Consumidores "PUERTA SANCHO"**  
Avda. Autonomía, s/n (frente 26)  
50003 ZARAGOZA  
Tel. 976 445 500

**A. de Consumidores "EDEFARAGÓN"**  
C/Cádiz, 8, 3º  
50004 ZARAGOZA  
Tel. 976 225 636

**A. Aragonesa de Consumidores "ARACO"**  
C/Gutiérrez Mellado, 17, bajo  
50009 ZARAGOZA  
Tel. 976 791 909

**A. Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorro "Ebro" (IMPOEBRO)**  
San Juan de la Peña, 165, 2º  
50015 ZARAGOZA  
Tel. 976 730 924

**A. de Arrendatarios e Inquilinos de Aragón, Consumidores y Usuarios (AIA-CU)**  
Pza. España, 6, 2ºB  
50001 ZARAGOZA  
Tel. 976 226 555

**Asoc. de Consumidores "SAN JORGE"**  
Avda. Pablo Gargallo, 79-81  
50003 ZARAGOZA  
Tel. 976 405 069

**A. de Consumidores de Mayores (ASCOMAEX)**  
Paseo María Agustín, 38  
50004 ZARAGOZA  
Tel. 976 285 619

**A. de Consumidores y Usuarios para la Defensa del Asegurado "DEFENSER-ARAGÓN"**  
Coso, 100, planta 3, of. 4  
50001 ZARAGOZA  
Tel. 976 238 642

**Federación Aragonesa de Consumidores y Usuarios**  
Leopoldo Romeo, 30, local izqda.  
50002 ZARAGOZA  
Tel. 976 134 792

**Asoc. de Consumidores "CONMAYOR"**  
Moret, 4, Edificio la Caridad  
50001 ZARAGOZA  
Tel. 976 216 761

**A. de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros (AICAR-ADICAE)**  
Gavín, 12 (local)  
50001 ZARAGOZA  
Tel. 976 390 060  
Pza. San Antonio, 10, 3ªA  
22002 HUESCA  
Tel. 974 242 403

**A. Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios "SANTA MARÍA"**  
Yagüe de Salas, 16, 4º  
44001 TERUEL  
Tel. 978 602 466

## OMIC DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Nombre	Dirección	Localidad	Provincia	Código	Teléfono
Ayto. Barbastro	P. Constitución, 2	Barbastro	Huesca	22300	974 310 150
Ayto. Binéfar	C. Doctor Fleming, 1	Binéfar	Huesca	22500	974 431 341
Ayto. Canfranc	Pza. del Ayuntamiento, 1	Canfranc Estación	Huesca	22520	974 373 141
Ayto. Fraga	C. Arieta, 17	Fraga	Huesca	22520	974 473 166 / 974 470 050
Ayto. Huesca	Pza. de la Catedral, 1	Huesca	Huesca	22001	974 292 135
Ayto. Jaca	C. Ramón y Cajal, 8	Jaca	Huesca	22700	974 357 224
Ayto. Sabiñánigo	Pza. España, 2	Sabiñánigo	Huesca	22600	974 484 200
Comarca del Cinca Medio	Plaza del Pilar, 47, 2ª planta	Monzón	Huesca	22400	974 415 973
Comarca del Sobrarbe	Avenida de Ordesa, 79	Boltaña	Huesca	22340	974 518 024
Comarca de la Ribagorza	C. Señores de Entenza, 1	Benabarre	Huesca	22580	974 543 512
Comarca de los Monegros	Avda. de Huesca, 24	Sariñena	Huesca	22200	974 570 701
Ayto. Albarracín	Pza. Mayor, 1	Albarracín	Teruel	44100	978 700 400
Ayto. Alcañiz	Pza. España, 1	Alcañiz	Teruel	44600	978 870 565
Ayto. Andorra	Pza. España, 1	Andorra	Teruel	44500	978 842 011
Ayto. Calamocha	C. Justino Berned, 15, bajo	Calamocha	Teruel	44200	978 730 050 / 978 730 510
Ayto. Híjar	Pza. España, 13	Híjar	Teruel	44530	978 820 000
Ayto. Rubielos de Mora	Pza. de Hispanoamérica, 1	Rubielos de Mora	Teruel	44415	978 804 001 / 978 804 605
Ayto. Teruel	Pza. de la Catedral, 1	Teruel	Teruel	44001	978 617 225
Ayto. Utrillas	Pza. del Ayuntamiento, 11	Utrillas	Teruel	44760	978 757 001
Comarca del Matarraña	Avda Cortes de Aragón, 7	Valderrobres	Teruel	44580	978 890 885
Ayto. Alagón	Pza. España, 1	Alagón	Zaragoza	50630	976 612 713 / 976 610 300
Ayto. Almunia de Dª. Godina	C. López Urraca, 7	La Almunia de Dª. Godina	Zaragoza	50100	976 600 206
Ayto. Calatayud	Pza. Costa, 14	Calatayud	Zaragoza	50300	976 881 314
Ayto. Caspe	Pza. España, 1	Caspe	Zaragoza	50700	976 632 190
Ayto. Daroca	Pza. España, 6	Daroca	Zaragoza	50360	976 800 312
Ayto. Ejea de los Caballeros	Avda. Cosculluela, 1	Ejea	Zaragoza	50600	976 661 515 / 976 661 660
Ayto. Gallur	Pza. España, 1	Gallur	Zaragoza	50650	976 864 073
Ayto. Tarazona	Avda. de la Paz, 31, bajos	Tarazona	Zaragoza	50500	976 641 033 / 976 199 110
Ayto. Utebo	Paseo Berbegal, 22-24	Utebo	Zaragoza	50180	976 785 049
Ayto. Zaragoza	C. San Jorge, 1, 2º	Zaragoza	Zaragoza	50001	976 396 150 / 976 396 154
Ayto. Zuera	C. Jorge Luna, 3	Zuera	Zaragoza	50800	976 681 119 / 976 681 352
Comarca del Aranda	Pza. del Castillo, s/n	Illueca	Zaragoza	50250	976 548 090
Comarca del Campo de Borja	C. Nueva, 6	Borja	Zaragoza	50540	976 852 858
Comarca del Campo de Cariñena	Avda. de Goya, S/N	Cariñena	Zaragoza	50400	976 620 816/17
Mancomunidad de la Ribera Izquierda del Ebro	Pza. España, 16	Alfajarín	Zaragoza	50172	976 790 630

MÁS SALUDABLE

MÁS VENTAJAS PARA TODOS



*bares y restaurantes* **sin** humo