

Consumo Aragón

N.º 36 Invierno 2008

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



> *Vivir de alquiler*



Campaña 3x1

www.protegetupresente.com

Por un uso responsable
del preservativo





Sumario



N.º 36 | Invierno 2008

- 06 **En Portada:** Vivir de alquiler
- 10 **Bienes tangibles. Actualidad y nueva legislación**
- 12 **Planificación campañas de consumo 2008**
- 15 **Etiquetado y simbología de los productos textiles**
- 18 **Entrevista:** Luisa María Noeno, Consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón
- 20 **Breves**
- 22 **La donación, una fuente de vida**
- 24 **Perspectivas en Arbitraje de Consumo:**
Nueva legislación
- 26 **La educación del consumidor en los centros escolares de Aragón**
- 28 **Consejos para viajar con seguridad**
- 31 **OMIC:** Calatayud
- 32 **Arbitraje de Consumo**
- 33 **Buzón del Consumidor**
- 34 **Legislación:** Impulso de la sociedad de la información

Director:

Francisco Catalán Duerto

Consejo de Redacción

Carlos Peñasco Gil, Ignacio Zarazaga Chamorro, Francisca Pérez Jiménez, Melania Bentué Ceresuela, María Vidal Cirac, Paula Ibor Quílez.

Edita:

Gobierno de Aragón. Departamento de Salud y Consumo. Dirección General de Consumo. Vía Universitat, 36, 6ª plta. 50017 Zaragoza.

Web del Gobierno de Aragón:

www.aragon.es

Web de la Dirección General de Consumo:

www.aragon.es/consumo

Diseño y Maquetación:

Shackleton Arte y Comunicación

Depósito Legal:

Z-3761-96

ISSN:

1137-4527

Agenda / Publicaciones

Jessica Lorente Portero. Documentalista.

Aulas de Consumo:

Las aulas de consumo programadas para los próximos meses son:

- **“Productos ecológicos y productos transgénicos”**. 25 de Marzo de 11h. a 13h.
- **“El reto de la educación del consumidor”**. 29 de abril de 11h. a 13h.
- **“Agua: consumo y uso responsable”**. 20 de mayo de 11h. a 13h.

Estas jornadas se celebran en el salón de actos del Edificio Pignatelli, situado en Paseo María Agustín, 36.

Jornadas:

XXIX Jornadas Aragonesas de Consumo: Consumo seguro y responsable: Representación de una obra de teatro, dirigida a personas mayores; el **día 11 de marzo**.

XXX Jornadas Aragonesas de Consumo: educación vial y movilidad: Obra de teatro, dirigida a niños, el **28 de marzo**. Ambas tendrán lugar en el salón de actos del colegio **Jesús María El Salvador**, sito en la Calle Cardenal Gomá, 13, a las 11 h.

XXXI Jornadas Aragonesas de Consumo: Organización, gestión y perspectivas en consumo: Jornadas para analizar y mejorar conocimientos sobre la práctica de las Administraciones de Consumo. Tendrán lugar en Sos del Rey Católico, los días 17 y 18 de abril.

XXXII Jornadas Aragonesas de Consumo: experiencia de educación del consumidor en Aragón: Jornadas para analizar el estado de la educación del consumidor en Aragón. Tendrán lugar en el Centro Aragonés de Tecnologías para la Educación (Alcorisa, Teruel), los días 23 y 24 de mayo.

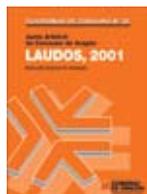
V Curso sobre consumo y calidad de vida: Con el fin de conocer los derechos de los consumidores y usuarios. Tendrá lugar en la Escuela Universitaria de Estudios Sociales entre el 1 y el 16 de abril.

V Curso de formación en materia de consumo: “Las edades del consumidor”; se celebrará en el campus universitario de Teruel, del 24 al 27 de junio de 2008, dentro del programa de la Universidad de Verano de Teruel.

El **“Día del Consumidor”** se celebrará el **15 de marzo**, con la presencia de puntos de información en el **Paseo de la Independencia**.



PUBLICACIONES



Cuadernos de Consumo, nº 35: Titulado **“Laudos, 2001”**, en el que se compilan los laudos más significativos de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en el año 2001.



Cuadernos de Consumo, nº 36: Titulado **“Nuevos retos del consumidor”**, en el que se reúnen las ponencias del Seminario celebrado en Formigal los días 19, 20 y 21 de septiembre de 2007.



Durante el 2008, se realizarán aulas dirigidas a los consumidores en general. Se celebrarán en el Salón de Actos del Edificio Pignatelli, situado en Paseo María Agustín, 36.



“Practica la conducción responsable: consejos para una conducción segura, cívica, económica y respetuosa con el medio ambiente.” Guía del RACC para formar a los consumidores en una conducción responsable.

Editorial:

Vivir de alquiler

Cada vez son más las personas, sobre todo los jóvenes, que optan por el alquiler como forma de tener una vivienda propia, de independizarse de los padres sin tener que hipotecarse por gran parte de su vida. En España, esta opción tiene muchos menos adeptos que la de adquirir la vivienda en propiedad. Es una cuestión que choca con la tradición de la mayor parte de países europeos, donde vivir de alquiler es algo normal.

Se trata de mirar esta opción como una "inversión de vida", más que económica, de independencia. Por ello las Administraciones, y concretamente el Gobierno central, están volcando sus esfuerzos en potenciar la emancipación mediante el arrendamiento a través de medidas económicas que favorecen tanto a inquilinos como a propietarios.

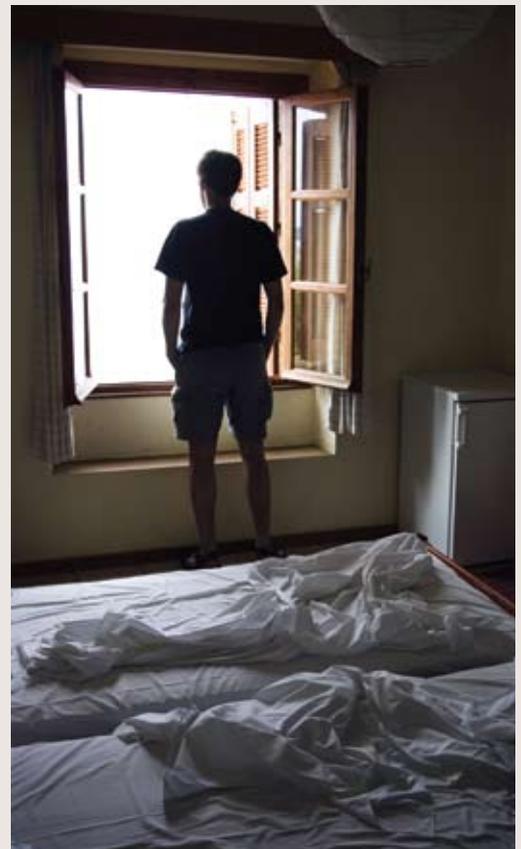
A los interesados les conviene conocer estas ayudas, pero no es menos importante que también sepan qué derechos y qué deberes hay tras los alquileres, pues esta materia está sujeta a una normativa legal que, no pocas veces, plantea problemas. No hay que olvidar que alquilar un piso es un proceso cada vez más complejo en el que se mezclan conceptos como renta, aval, fianza o gastos de comunidad y que existe un marco legal que indica como se debe establecer cada uno.

En la Dirección General de Consumo, el montante de consultas, quejas y reclamaciones que supone este sector asciende al 4% del total. En su mayoría se trata de problemas que surgen entre particulares en temas como las reformas, una de las cuestiones que más conflictos genera entre arrendador y arrendatario.

En estos casos, el arrendador tiene la obligación de reparar lo que sea propio de la conservación de la vivienda en condiciones de habitabilidad y el inquilino tiene que hacer lo propio con las pequeñas reparaciones que se producen por el uso ordinario de la misma.

Pero de poco sirve todo este marco legal si el alquiler no figura por escrito. El establecimiento de un contrato en orden es esencial para que la relación entre las partes implicadas sea correcta y, sobre todo, se pueda arreglar en caso de conflicto. El contrato es el primer paso y, principalmente, los propietarios deben ser conscientes de ello, pues es la forma de que la ley proteja a ambos.

En definitiva, alquilar una vivienda se presenta hoy en día como una forma de independencia más factible que la compra y que cuenta con apoyos oficiales de carácter económico, pero que también requiere una responsabilidad de las partes para que sean conscientes de sus derechos y sus deberes al elegir esta opción.



En Portada: Vivir de alquiler



Arrendar una vivienda es una opción de habitabilidad que está cobrando cada vez más fuerza sobre todo entre los jóvenes y que se está potenciando desde las autoridades públicas en la materia. Este acto comercial está regulado, dejando claros una serie de derechos y deberes tanto para propietarios como para inquilinos que es conveniente conocer.

El alquiler se está erigiendo como una clara opción a la hora de buscar vivienda, una elección no muy extendida en España pero sí común en la mayoría de países europeos. Renta, avales y fianzas son algunos de los conceptos que aparecen nada más comenzar un proceso de alquiler y que están regulados por diferentes normativas que protegen tanto a arrendador como a arrendatario.

En cuanto al precio, éste es libre salvo en las

viviendas de protección oficial en las que se fijan unos límites. Por lo tanto, la renta será acordada entre las partes y su actualización se llevará a cabo en función de la variación porcentual del I.P.C. de los doce meses anteriores.

Además, es preceptiva la formalización de una fianza en metálico equivalente a una mensualidad de renta, que se devolverá en el mes siguiente a la finalización del contrato,

así como es posible pactar otro tipo de garantías adicionales, como un aval bancario.

También puede acordarse libremente la duración del contrato aunque, si fuera inferior a cinco años, llegado el vencimiento se prorrogará por plazos anuales hasta alcanzar la duración mínima de cinco años, salvo que el arrendatario manifieste al arrendador, con treinta días de antelación como mínimo a la fecha de terminación del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, su voluntad de no renovarlo.

Otra cuestión relevante son los gastos que conlleva la vivienda. Aquí se incluyen, en primer lugar, los gastos de comunidad, tributos, servicios y otras cargas que las partes contratantes pueden pactar poner a cargo del arrendatario. En tal caso, para que sea válido debe constar por escrito el importe anual a la fecha del contrato. Para los servicios individualizados mediante contadores, el inquilino es el responsable del pago.

Más controvertido suele ser el apartado de las reformas. En principio, el arrendador tiene la obligación de realizar todas las reparaciones que sean necesarias para conservar la vivienda en condiciones de habitabilidad, mientras que el inquilino deberá soportarlas, si no pueden diferirse hasta la conclusión del arrendamiento. Por su parte, el arrendatario se debe hacer cargo de las pequeñas reparaciones derivadas del desgaste por el uso ordinario de la vivienda. Además, puede realizar las obras que desee si previamente consta por escrito el consentimiento del propietario o arrendador.

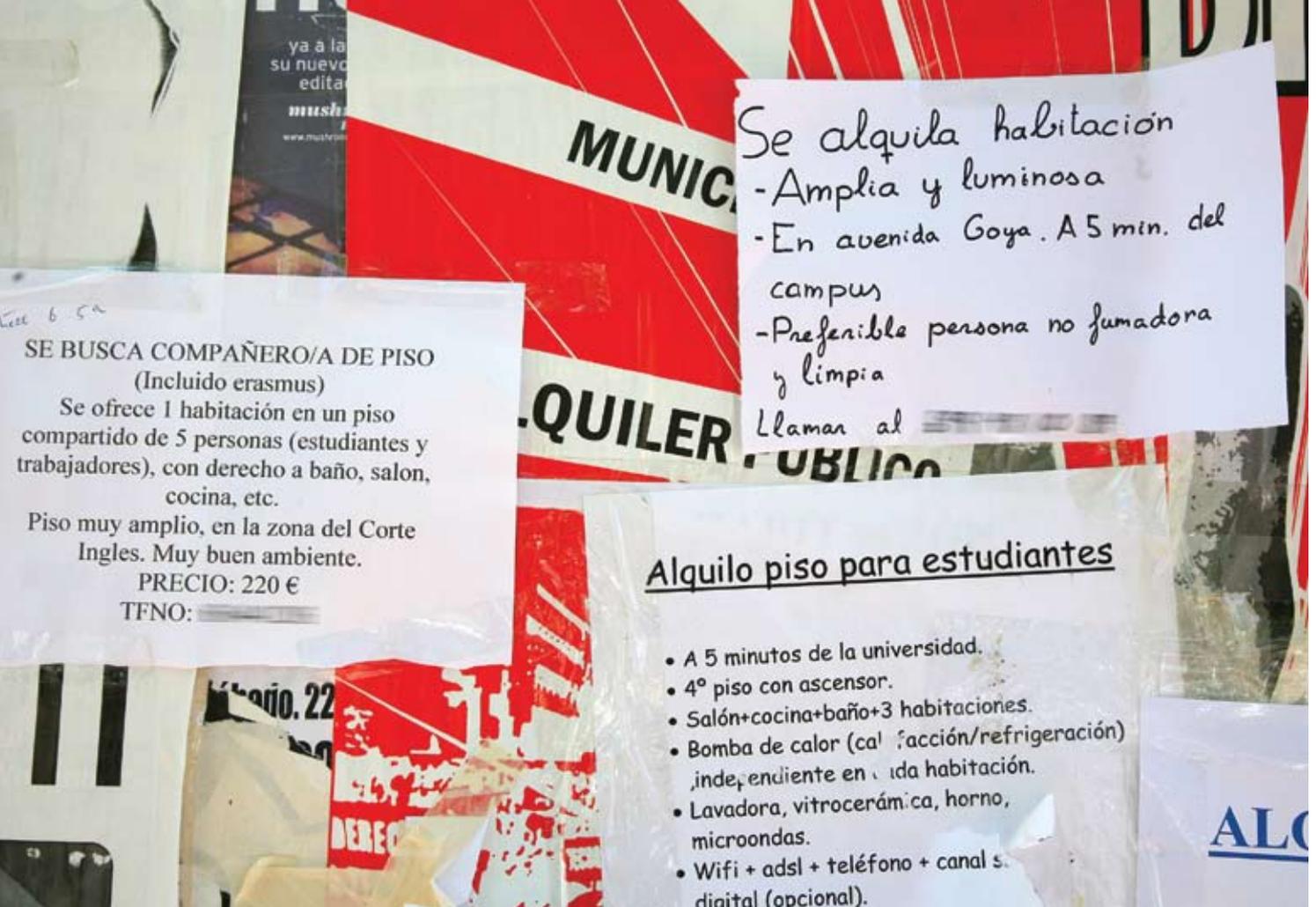
El contrato

Cuando se alquila una vivienda es conveniente, para las dos partes, que se formalice por escrito a través de un contrato. En éste debe constar la identidad de los contratantes, el objeto del mismo, el inmueble, la duración, la renta y aquellas cláusulas que las partes consideren oportunas.



NORMATIVA

El alquiler de vivienda está regulado por la Ley 29/94, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos. Junto a esta norma subsisten otras y todavía son de aplicación algunos aspectos recogidos en la Ley de Arrendamientos Urbanos de 1964 o en el Real Decreto Ley 2/85, de 30 de abril, en dependencia de la fecha de formalización del contrato.



Este tipo de contratos está sometido a la jurisdicción civil, de ahí que la Administración tenga competencias limitadas y que todo conflicto que surja entre ambas partes pueda someterse a la vía judicial. También existe la posibilidad de acudir a tribunales de arbitraje, ajenos al Sistema Arbitral de Consumo, que son voluntarios y que deben ser bien conocidos (gastos, vinculación, etc.) antes de aceptarlos, ya que son empresas o entidades de carácter privado.

Por otra parte, cuando un ciudadano firma un contrato con un profesional o promotor que ha edificado unas viviendas con intención de alquilarlas, existen una serie de derechos adicionales y compatibles con los que regula la normativa específica del sector. Entre ellos destacan la información, la publicidad y el contrato propiamente dicho.

En cuanto a la información, deberá estar a disposición del público y, en su caso, de las

autoridades competentes, los siguientes datos:

- El nombre o razón social, domicilio y, en su caso, los datos de la inscripción en el registro mercantil del arrendador.
- El plano general del emplazamiento y de la vivienda misma, así como la descripción y el trazado de las redes eléctricas, de agua, gas y calefacción y garantías de las mismas, y de las medidas de seguridad contra incendios con que cuenta el inmueble.
- La descripción de la vivienda en la que se incluya su superficie útil, el edificio en el que se encuentra, las zonas comunes y los servicios accesorios. También deben constar los materiales empleados en la construcción de la vivienda, incluidos los aislamientos térmicos y acústicos, y del edificio y zonas comunes y servicios accesorios.

RECLAMACIONES

Las consultas, quejas y reclamaciones que se plantean en relación con el arrendamiento de viviendas se sitúan en algo más del 4% del total. Ahora bien, conviene significar que la mayoría de ellas son consultas y, habitualmente, conflictos entre particulares.

- Las instrucciones sobre el uso y conservación de las instalaciones que exijan algo especial y sobre evacuación en caso de emergencia.
- Los datos identificadores de la inscripción del inmueble en el registro de la propiedad o la expresión de no hallarse inscrito en el mismo.
- La renta total de la vivienda y servicios accesorios y la forma de pago.

Silenciar datos fundamentales de los bienes, actividades o servicios cuando dicha omisión induzca a error de los destinatarios se considera publicidad engañosa, según establece el artículo 3 de la Ley General de Publicidad. Ahí también se define como engañosa la publicidad que de cualquier manera, incluida su presentación, induce o puede inducir a error a sus destinatarios, pudiendo afectar a su comportamiento económico o perjudicar o ser capaz de perjudicar a un competidor.

Por último, está la cuestión del contrato que, aunque ya se ha mencionado que tiene un claro control judicial, desde el punto de vista administrativo, y tratándose de una relación comercial entre un consumidor y una empresa, debe recibir especial atención por la posible existencia de cláusulas abusivas.

Ayudas públicas al alquiler

Actualmente, desde el Gobierno central se está trabajando para facilitar la accesibilidad al alquiler, principalmente entre los jóvenes como forma más accesible de emancipación. En este sentido destaca la Renta Básica de Emancipación, una ayuda estatal gestionada por la Dirección General de Vivienda dependiente del Departamento de Obras Públicas del Gobierno de Aragón, con la que se persigue apoyar a aquellos jóvenes que están trabajando con cierta estabilidad y se encuentran en condiciones de dar el paso de instalarse por su cuenta.

Desde el pasado 2 de enero se puede solicitar a través de las oficinas del TOC TOC de las tres provincias aragonesas. El presupuesto estatal de esta nueva renta básica de emancipación es de 436,5 millones de euros.

Las condiciones de esta ayuda son muy concretas: 210 euros mensuales durante cuatro años, destinados a personas de 22 a 30 años, que trabajan, con un tope de ingresos (22.000 euros brutos anuales) y que suscriban un contrato de alquiler. Además, será condición haber cumplido seis meses de trabajo previo y continuado, o tener seis meses de contrato por delante en el momento de la solicitud. Para este requisito basta con



presentar la documentación que habitualmente proporciona la Seguridad Social.

El resto de documentación a entregar es muy sencilla: DNI o NIF del solicitante, si es trabajador por cuenta ajena certificado de haberes, si es trabajador por cuenta propia declaración del IRPF, vida laboral, copia del contrato escrito de arrendamiento y resguardo del depósito de aval.

Por otra parte, para estimular a los propietarios a que pongan sus viviendas vacías en el mercado, se ha flexibilizado la actual subvención de 6.000 euros, de la que podrá beneficiarse toda persona física que tenga su casa desocupada y decida alquilarla. El único requisito será que la renta mensual de alquiler no sobrepase unos 1.245 euros en el caso de las grandes ciudades.



Bienes tangibles.

Actualidad y nueva legislación

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



Está en la memoria de los ciudadanos todo lo ocurrido hace unos meses con algunas empresas de inversión en colecciones de sellos y otros objetos y con las personas que habían depositado en ellas fondos. Aquellos acontecimientos desembocaron en la actuación de los tribunales, la intervención en las empresas y la detención de sus principales responsables.

Los inversores no se encontraban protegidos por el Fondo de Garantía de Depósitos y, en consecuencia, la recuperación de esas inversiones queda a expensas de lo que suceda en los procedimientos judiciales en curso, lo que supondrá, como mínimo, una importante demora en el tiempo hasta que cristalice una solución. Tras esta situación se vio clara la necesidad de una regulación legal extensa y

exigente con las empresas dedicadas a esta actividad. De esta forma, la ley tiene como objetivo dar una información clara y precisa del producto.

Para cumplir estos objetivos se aprobó el pasado 13 de diciembre, y publicó el BOE el día siguiente, la Ley 43/2007 de Protección de los consumidores en la contratación de bienes con oferta de restitución del precio, norma que se encuentra vigente desde el 15 de diciembre del pasado año.

Establece como ámbito de aplicación las relaciones jurídicas con los consumidores y usuarios de las personas jurídicas que, en el ejercicio de una actividad empresarial o profesional no regulada por la legislación financiera, comercializan bienes con oferta de restitución posterior, en uno o varios pagos,

de todo o parte del precio pagado por el consumidor o una cantidad equivalente, con o sin promesa de revaloración de este importe. Los bienes a los que se refiere la ley pueden ser sellos, obras de arte, antigüedades, joyas, árboles, bosques naturales, animales y otros bienes susceptibles de ser objeto de la actividad citada.

Es interesante destacar que se aplicará la ley a todos los empresarios o profesionales que operen mediante establecimiento permanente situado en territorio español o establecido en España; pero también a los empresarios o profesionales establecidos en otro Estado, cuando el consumidor con el que se entabla la relación esté domiciliado en España.

Además, las comunicaciones comerciales, incluida la publicidad y la información precontractual, no deberán inducir a confusión al consumidor. La ley pone a disposición de los consumidores de forma comprensible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre las condiciones jurídicas y económicas de los bienes objeto del servicio. Se deberá informar de todos los datos identificativos de la empresa que hace la oferta contractual; identificación y características de los bienes ofertados y si se hace entrega de ellos al consumidor, o si no, el destino que se les da y responsable de su custodia, gestión y administración. Deberá informarse también del importe total del contrato.

Los contratos se formalizarán en escritura pública, la cual reflejará de forma clara y explícita, en un solo contrato que incluya todas las operaciones mercantiles, todos los compromisos adquiridos por las partes. El consumidor dispondrá de cinco días previos a la firma para consultar los términos de la escritura, incluida la constitución del aval o garantía análoga; debiendo el notario autorizante dar fe de los requisitos de validez del contrato e incorporando a la escritura, testimonio de la constitución de las garantías, quedando así constancia documental de las mismas.

Con carácter previo a la formalización del contrato la empresa deberá haber suscrito con una entidad habilitada para ello, un seguro de caución, aval bancario o similar.

Por último, indicar que los contratos celebrados contradiciendo cualquiera de las disposiciones de la ley, incluidas las relativas a las comunicaciones comerciales e información precontractual obligatoria, serán nulos, estando legitimado el consumidor para el ejercicio de la acción individual de nulidad. Corresponde a la empresa o profesional la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones puestas en la ley.



Planificación campañas de consumo 2008

Ignacio Zaragoza Chamorro. Jefe de Servicio de Disciplina de Mercado



Una de las obligaciones que impone la Constitución a los poderes públicos para hacer efectiva la defensa del consumidor es la de garantizar, a través de una actividad de control, que los bienes y servicios puestos a disposición del consumidor se produzcan, suministren y ofrezcan en unas condiciones adecuadas para que el consumidor pueda disponer de productos seguros y de calidad, y sea capaz, por tanto de realizar una elección racional, con información suficiente y evitando prácticas contrarias a sus legítimos intereses. La finalidad de las actuaciones de control de mercado no es la meramente sancionadora sino que trata de cumplir funciones preventivas y pedagógicas, contribuyendo además a crear un marco de competencia leal y transparente, asegurando además de los derechos de los consumidores, la potenciación de la calidad de los productos y servicios ofertados en el mercado.

La Dirección General de Consumo, con dicha finalidad, ejerce la vigilancia y el control del mercado especialmente a través de campañas programadas que inciden sobre aquellos productos, servicios o prácticas comerciales

que por razones muy diversas (detección de problemas, cambios normativos, alto coste, gran consumo, ...) son sometidos a un control más específico. En el diseño de estas campañas existe una participación tanto de los sectores empresariales como de los consumidores; esto permite aumentar la eficacia y transparencia de esta labor de control.

En primer lugar, existen sistemas de colaboración entre las Comunidades Autónomas que se traducen en actuaciones que se desarrollan coordinadamente en todo el territorio español a través de lo que se conoce como Campañas de control nacionales. En dichas campañas, en las que se engloban actuaciones en productos alimenticios, productos industriales y servicios, además de un control aleatorio de todo tipo de productos, se realizan actuaciones específicas en algunos productos cuyo control se considera que merece especial atención; estas actuaciones específicas van programándose cada año en función de diversos factores (denuncias, productos novedosos, consumo masivo, población diana sensible,...). Además en algunos casos se realizan también controles analíticos. Para 2008, los controles generales a nivel nacional quedarán distribuidos así:

DE PRODUCTOS DE ALIMENTACIÓN

En total, 375 actuaciones. Controles específicos:

- Pescado: 40 actuaciones (etiquetado de pescado congelado, control de especies, glaseado, control de temperatura).
- Alimentos con declaración de propiedades saludables: 50 actuaciones (etiquetado, composición, control analítico).
- Productos de bollería industrial: 40 actuaciones (etiquetado, composición).



DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN PRODUCTOS INDUSTRIALES

Se realizarán 328 actuaciones. Controles específicos:

- Cosméticos: 48 actuaciones (tintes para pelo, colonias, cremas corporales, champús, suavizantes, geles de ducha y mascarillas capilares) sobre etiquetado y control analítico.
- Disolventes, aditivos y selladores: 35 actuaciones (etiquetado y analítico).



DE SERVICIOS

Se prevén 130 actuaciones. Controles específicos:

- Tintorerías: 50 actuaciones
- Agencias inmobiliarias: 50 actuaciones
- Servicios a ciudadanos no nacionales: 30 actuaciones (locutorios, remesas, gestorías)

Otro tipo de actuaciones que se acometen desde los servicios de inspección de acuerdo a las particularidades singulares de cada territorio son las denominadas Campañas de control regionales. Este tipo de campañas son diseñadas por cada Comunidad Autónoma según sus propios criterios y atienden a las necesidades más concretas que se puedan tener. En relación a estas actuaciones, y siendo susceptibles de variación o ampliación en función de alguna causa excepcional o sobrevenida, las campañas previstas inicialmente para 2008 son:

REBAJAS.

El objetivo de la presente campaña consiste en la comprobación de las condiciones de venta de diferentes productos (básicamente textil y calzados pero extensivo al resto) sin que existan limitaciones en los derechos de los consumidores por estar los artículos rebajados. La inspección hace especial énfasis en la publicidad y en la indicación del precio anterior y actual o el porcentaje de rebaja. Las actuaciones se desarrollarán en los dos primeros meses del año (especialmente enero).

COMERCIO ELECTRÓNICO.

Se inspeccionarán páginas web de diferentes empresas de productos y servicios con especial atención a las radicadas en Aragón y las que comercialicen productos de gran consumo. Se va a desarrollar a lo largo de todo el año y se comprobarán, entre otros aspectos, la información general que suministran (razón social, domicilio, inscripción registral, precio, gastos asociados, códigos de conducta, protección de datos, existencia de mecanismos de reclamación,...) y las condiciones generales de contratación (pliego de condiciones, modalidad de pago, derechos de revocación o desistimiento...).

HOJAS DE RECLAMACIONES.

De acuerdo a la norma, se va a comprobar que los diferentes sectores poseen tanto hojas de reclamaciones como cartel indicador de la disponibilidad de las mismas. Se actuará coordinadamente con las asociaciones sectoriales correspondientes para difundir las exigencias legales y aumentar la eficacia de las actuaciones.

SEGURIDAD DE PRODUCTOS.

Sin perjuicio del esfuerzo que supone para la inspección el aumento en el número de productos alertados y el control en su comercialización, pretendemos actuar selectivamente sobre los productos que afecten a colectivos especialmente sensibles como es el caso de los niños (actuaciones específicas sobre seguridad en artículos acuáticos o juguetes), con regulación concreta o que supongan un mayor riesgo (mecheros) o los que se comercialicen más masivamente.

GARANTÍAS.

Con la nueva regulación de garantías se ha ido actuando en años anteriores por sectores (telefonía, electrodomésticos, vehículos,...), pareciendo conveniente seguir esta dinámica por lo efectiva que se ha mostrado. En el presente ejercicio se priorizarán las actuaciones en la venta de muebles y se controlarán además de lo relacionado con la garantía, aspectos como el etiquetado, la exposición de precios, la elaboración de presupuestos o la correcta facturación de los productos.





ATENCIÓN TELEFÓNICA DE DETERMINADOS PRODUCTOS.

Se trata de comprobar las respuestas que se dan al consumidor a través de los teléfonos gratuitos que se publicitan en los diferentes productos y constatar que dicho servicio atiende correctamente y sin dilaciones las demandas de los consumidores.

EXPOAGUA 2008.

El evento de la Exposición Internacional de Zaragoza merece un tratamiento especial por la concentración en el tiempo de un número espectacular de relaciones de consumo que van a darse y por la inmediatez y satisfacción con que debe actuarse dada la importancia del evento. Por lo antedicho, el Gobierno de Aragón ha suscrito un convenio con la Sociedad Expoagua Zaragoza 2008 para coordinar actuaciones en materia sanitaria y de consumo.

REBAJAS ENERO 2008

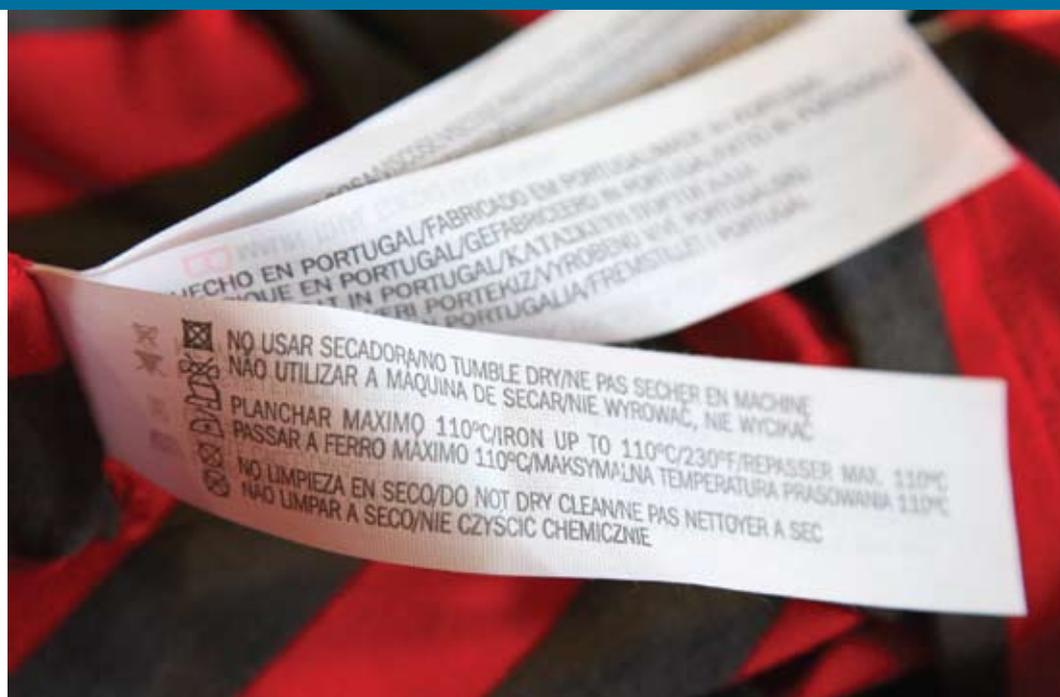
Al cierre de este número de la revista de Consumo, ya existe un avance de los datos de la campaña de rebajas de invierno. Como se ha comentado anteriormente, las actuaciones han ido encaminadas a controlar, principalmente, que se expone el doble precio o porcentaje de rebaja, que no se dan limitaciones a los derechos de los consumidores por estar rebajado y a otros aspectos como publicidad engañosa o condiciones abusivas.

Del análisis de las actuaciones se concluye un grado de cumplimiento casi total, con irregularidades en unos porcentajes absolutamente residuales. De un total de más de medio millar de inspecciones, los establecimientos con algún tipo de irregularidad suponen el 7,65%. Si analizamos los diferentes aspectos separadamente, la deficiencia más común (en un 3,35% de los establecimientos) es la falta del doble precio en el interior del establecimiento; en los escaparates, el incumplimiento del doble marcado de precio se reduce al 2% de establecimientos. Otras irregularidades como alteraciones en el sistema de pago, ausencia de garantías, no admisión de devoluciones o venta de artículos defectuosos sólo suponen el 1,3% del total de las visitas efectuadas.



Etiquetado y simbología de los productos textiles

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



Las etiquetas de los productos textiles son un elemento esencial para que el consumidor sepa qué está adquiriendo y, por ello, deben estar sujetas a una normativa determinada (concretamente está regulado por el Real Decreto 928/1987, de 5 de junio, y en el Real Decreto 396/1990, de 16 de marzo, relativo al etiquetado de composición).

Las normas a este respecto regulan desde la identificación tanto de comerciantes como de fabricantes a la composición del artículo al tiempo que marcan la forma de hacerlo. Es decir, la simbología a utilizar en cada caso, el idioma e incluso la posición en el artículo cuando éste va embalado. A continuación se enumeran las indicaciones concretas sobre qué debe contener una etiqueta así como lo que significan los símbolos autorizados en ellas.

- El nombre o razón social o denominación del fabricante, comerciante o importador y, en todo caso, su domicilio.
- Los productos textiles que se fabrican

en España deben mostrar el número de registro industrial del fabricante nacional. En cuanto a los importados de países no pertenecientes a la UE y distribuidos en el mercado nacional, lo que debe aparecer es el número de identificación fiscal del importador.

- Los comerciantes, tanto mayoristas como minoristas, podrán etiquetar los productos textiles con marcas registradas, a las que deberán añadir los datos relativos a su nombre, razón social o denominación y domicilio, así como su número de identificación fiscal. En este caso, el comerciante será responsable del producto y, por tanto, de todas



Pura lana virgen



Rico en lana virgen



Algodón



Seda



Lino

Etiquetado y simbología de los productos textiles

	-Lavado exclusivamente a mano, temperatura máxima de 40°C. - No frotar ni retorcer.	Prendas de lana, medias, lencería y corsetería fina, bañadores.
		Artículos de cuero o con accesorios de cuero.
	- Puede utilizarse lejía.	Únicamente artículos blancos de algodón.
		Todos los demás.
	- Temperatura alta: máx: 200°C.	Algodón, lino.
	- Temperatura media: máx: 150°C.	Lana, mezclas poliéster.
	- Temperatura baja: máx: 110°C.	Seda natural, rayón, acetato, acrílico.
		Artículos elásticos (fajas, pantys, etc.).
	- Lavado con todos los disolventes corrientes.	No se indica ningún ejemplo, por ser un tratamiento exclusivo de profesionales (tintorerías, lavanderías,...)
	- Lavado con percloroetileno, disolventes fluorados y esencias minerales.	
	- Como  pero con restricciones de adición de agua, de acción mecánica, de temperatura.	
	- Lavado sólo con esencias minerales.	
	- Como  pero con restricciones de adición de agua, de acción mecánica y de temperatura.	

las infracciones en que aquél pueda incurrir.

- Otra cuestión regularizada es la composición del artículo textil. A este respecto, la inscripción 100% puro acompañando a la denominación de una fibra (por ejemplo "100% pura lana virgen") significa que el producto

textil incluye exclusivamente esa fibra. En los textiles con más de una fibra, si una de ellas representa como mínimo el 85% del peso total, existen tres denominaciones posibles: indicar el nombre de la fibra y, o bien su porcentaje en peso (por ejemplo "algodón 90%") o la indicación de "85% mínimo"; la tercera posibilidad es detallar la composición porcentual completa del producto, ordenada de mayor a menor.

- Si ninguna de las fibras llega al 85% del peso total, el producto textil se designará con la denominación y el porcentaje en peso, al menos, de las dos fibras con porcentajes mayores y, después, la enumeración del resto en orden decreciente según su porcentaje en peso, indicándolo o no. En el caso de que cada una de las fibras represente menos del 10% de la composición del producto, se podrá designar con la denominación "otras fibras" seguida por su porcentaje global. Y, por último, si una fibra forma parte de la composición del producto y su porcentaje es inferior al 10%, se especificará la composición porcentual completa.
- En las prendas de confección y punto, a excepción de calcetería y medias, la etiqueta será de cualquier material resistente, preferentemente de naturaleza textil, irá cosida o fijada a la propia prenda de forma permanente y deberá tener su misma vida útil. Estos datos podrán consignarse en una etiqueta distinta a la de lo exigido en los apartados anteriores.
- Cuando los productos textiles se venden con una envoltura, el etiquetado debe figurar además en la propia envoltura salvo que pueda verse claramente el del producto.
- Las indicaciones o informaciones facultativas como "símbolos de conservación", "inencogible", "ignífugo" o "impermeable" deben aparecer netamente diferenciadas.

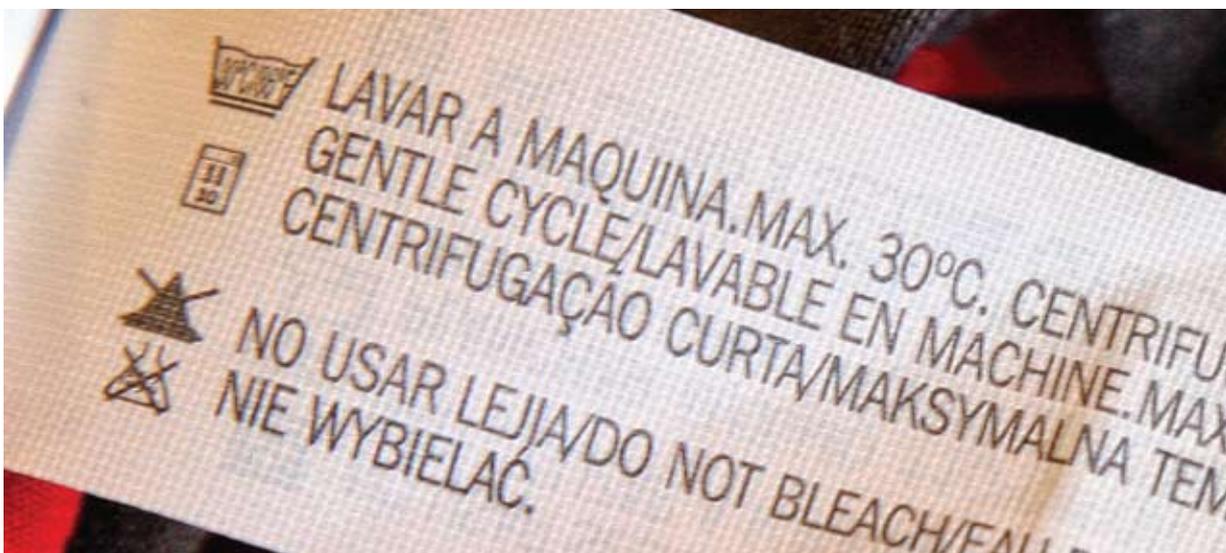
- Si un producto textil está formado por dos o varias partes que no tengan la misma composición, irá provisto de una etiqueta que indique el contenido en fibras de cada una de las partes.

Además de lo que debe aparecer en una etiqueta, también está regulada la forma. En este sentido, todas las indicaciones obligatorias tienen que estar escritas con caracteres claramente visibles y fácilmente legibles para el consumidor. Además, las denominaciones, calificativos y contenidos en fibras deberán indicarse con los mismos caracteres tipográficos. Toda esta información tiene que plasmarse, al menos, en la lengua oficial del Estado.

De cara al consumidor, es interesante que se detenga en este elemento tan común a la hora de hacer una compra para que sepa traducir la simbología pues su conocimiento es un factor importante a la hora de decidir la compra de los artículos textiles, ya que de ello dependerá la calidad de la prenda y su duración.

Por último, señalar que el etiquetado de conservación se debe tener en cuenta tanto para la conservación de la prenda por parte del consumidor como para las tintorerías, al efecto de darle a la prenda el tratamiento adecuado en los productos que se utilizan en el lavado y las temperaturas del planchado.

	- Temperatura máxima 95°C - Lavado y aclarado con acción mecánica normal y centrifugado normal.	Colada: ropa blanca de algodón (sábanas, toallas, pañuelos blancos).
	- Temperatura máxima 95°C. - Lavado y aclarado con acción mecánica reducida y centrifugado corto.	Artículos blancos de algodón de estructura delicada: visillería, mantelería, sábanas bordadas y caladas, etc.
	- Temperatura máxima 60°C. - Lavado y aclarado con acción mecánica normal y centrifugado normal.	Artículos de algodón de colores sólidos: ropa de trabajo, camisería, etc.
	- Temperatura máxima 60°C. - Lavado y aclarado con acción mecánica reducida y centrifugado corto.	Artículos de poliéster y algodón blancos: sábanas, camisería, etc.
	- Temperatura máxima 40°C. - Lavado y aclarado con acción mecánica normal y centrifugado corto.	Artículos de algodón y poliéster, algodón de colores de poca solidez, artículos de poliamida (nailon), calcetines sintéticos.
	- Temperatura máxima 40°C. - Lavado y aclarado con acción mecánica reducida y centrifugado corto.	Artículos de fibras sintéticas de color, prendas exteriores de punto, prendas de lana con tratamiento "inencogible", pantalones de pana.
	- Temperatura máxima 30°C. - Lavado y aclarado con acción mecánica y centrifugado corto.	Prendas delicadas de fibra sintética, visillería.



Entrevista

Luisa María Noeno, Consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón



“La salud de los ciudadanos es el gran compromiso de este Departamento”

El Consumo es una de las áreas del Departamento que dirige. ¿Qué espacio ocupa?

Muy importante, porque en el consumo radican derechos esenciales de los ciudadanos, algunos relacionados estrechamente con la salud. La prioridad de este Departamento es el compromiso con la salud de los ciudadanos y, por ello, en el área de Consumo trabajamos en acciones ligadas al desarrollo de derechos fundamentales de los ciudadanos, entre ellos la seguridad y la salud, acciones de información, formación, educación, prevención y promoción de la salud.

Esas acciones, ¿a qué objetivos están ligadas?

Principalmente, los objetivos se centran en el trabajo conjunto con las asociaciones de consumidores, la apertura de nuevas vías a la formación y la educación para el consumo responsable, la regulación de los órganos y procedimientos de mediación, el fomento de las buenas prácticas comerciales y la mejora de la

información en temas de salud que demandan los consumidores.

La creación de la nueva Dirección General de Atención al Usuario, ¿está enmarcada en ese objetivo de mejorar y garantizar los derechos de los usuarios?

Sí, esa es su gran finalidad, pero no como una figura dedicada a la atención de quejas o de reclamaciones, sino como portavoz de los intereses de los aragoneses, como garante del desarrollo normativo, institucional y real de los derechos de los usuarios.

¿Y con qué herramientas cuenta para hacerlo?

Es una dirección general nueva y, por tanto, se dota de nuevos medios. Concretamente, a ella quedan adscritas nuevos programas y derechos, como el de reconocimiento de la libre elección de especialista, la segunda opinión médica o los tiempos de garantía en consultas y pruebas diagnósticas.

La pasada legislatura se aprobó la Ley del Consumidor. ¿Qué opinión le merece el tratamiento que se hace de la educación del consumidor en esta norma?

Es una ley en la que se hace especial referencia a los niños y a los adolescentes como colectivos especialmente protegibles, por eso dedicamos una parte importante de nuestras acciones a la educación al consumidor. Si queremos tener en un futuro una sociedad responsable con su entorno debemos trabajar desde la base, con los niños y con los adolescentes, en los colegios y en los institutos, pero también desde las familias.

¿Y qué medidas pone en marcha el Gobierno de Aragón para proteger a los jóvenes consumidores?

Hay dos líneas fundamentales: una desde Salud Pública y otra desde la Dirección General de Consumo, sin olvidar que en muchos casos trabajamos conjuntamente con el Departamento de Educación. Nuestra preocupación se centra en el consumo responsable, en la prevención de las drogodependencias, donde destaca la batalla contra el consumo de alcohol, y en actuaciones que tienen que ver con la educación vial.

Eso en cuanto a protección ¿Y en cuanto a educación para la actual sociedad de consumo?

Es importante que logremos hacer ver a los jóvenes la importancia de consumir con responsabilidad. Aquí me gustaría destacar, por ejemplo, la labor que se realiza con los colegios a través de diferentes concursos donde los jóvenes nos demuestran su compromiso con el desarrollo sostenible y con el consumo responsable si queremos lograr una sociedad más justa.

Otro medio de trabajo de la Dirección General de Consumo son las Oficinas Municipales y Comarcales de información. ¿Qué papel cree que desempeñan?

Son un modo de descentralización territorial y de facilitar la accesibilidad de los ciudadanos a estos servicios. Por su proximidad se han consolidado como una vía práctica de información y de reclamación.

Más allá del ámbito del consumo, ¿cómo trabaja su Departamento para mejorar la calidad de vida de los aragoneses?

Como ya he comentado, nuestra prioridad es el compromiso con la salud de los ciudadanos. Para cumplirlo estamos impulsando acciones de información, formación, educación, prevención y promoción de la salud, a través del nuevo Plan de Salud y con la tramitación de la Ley Aragonesa de Salud Pública. En este sentido, se trabaja en los factores de riesgo de la enfermedad cardiovascular, la prevención de enfermedades oncológicas y la atención a estos pacientes, el refuerzo de aspectos relacionados con las drogodependencias, además de la atención integral a la mujer, con la inclusión de las políticas de género, entre otras cuestiones.

¿Cómo encajan las nuevas tecnologías en todos esos planes?

La incorporación de nuevas tecnologías es algo constante, que se plasma en las mejoras de los medios diagnósticos o en el Plan de Sistemas de Información y Telemedicina, que permitirá una atención sanitaria más rápida, segura y equitativa en todo el territorio de la comunidad autónoma.

De cara a esa accesibilidad, Aragón tiene el problema de la dispersión territorial. ¿Cómo se han planteado solucionarlo?

Hay varios proyectos en los que estamos trabajando fuera de Zaragoza capital. Entre ellos el Consorcio Sanitario de Alta Resolución, que facilita la atención especializada en las comarcas periféricas más alejadas de los hospitales de referencia de la capital aragonesa, la planificación de nuevos hospitales en Alcañiz y Teruel, etc.

Por último, a unos meses de que se celebre la Expo, ¿cómo cree que contribuirá a concienciar en la necesidad de ser críticos ante el consumismo?

Es una oportunidad magnífica para llamar la atención sobre el consumo responsable tomando como eje un recurso tan necesario como es el agua. Seguro que va a ser una experiencia inolvidable.

Acto de entrega Diplomas del Sistema Arbitral de Consumo en Teruel

El pasado 13 de diciembre se celebró en la capital turolense el acto de entrega de Diplomas a las empresas adheridas al sistema Arbitral de Consumo. El director General de Consumo, Francisco Catalán, fue el encargado de hacer entrega de dicha distinción a las empresas de la ciudad. En el acto, organizado por la Cámara de Comercio e Industria de Teruel, también participaron el director del Servicio Provincial de Salud y Consumo, José Ignacio Escuña, el presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Teruel, Jesús Blasco, y el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, Pablo Martínez Royo.

La Junta Arbitral de Consumo de Aragón cuenta con un censo con más de 2.300 establecimientos, profesionales y empresas adheridas que ofrecen a sus clientes la garantía del arbitraje de Consumo ante posibles disconformidades que pudieran surgir en la venta de bienes o prestación de servicios. Por ello, el logotipo de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo está reconocido como un símbolo de calidad en el comercio y los servicios.



Concurso Escolar "Consumo Responsable, agua y desarrollo sostenible"

La Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, con la colaboración de la Dirección General de Política Educativa del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, a fin de promover la participación de los Centros Escolares aragoneses en programas de educación del consumidor y estimular el trabajo de grupos de escolares que dentro del aula desarrollen iniciativas de aprendizaje e investigación en los ámbitos del consumo que afectan a la infancia y juventud, convoca el Concurso Escolar "Consumo responsable, agua y desarrollo sostenible". El concurso consiste en la realización de una revista o relato y un cartel que tengan como tema principal cualquier aspecto relacionado con el agua, desarrollo sostenible y el consumo responsable. Un jurado, compuesto por miembros de la dirección de general de Consumo y de la dirección general de política educativa, será el encargado de conceder los premios. El primer premio asciende a 900 euros y el segundo a 400 euros.

Aula de Consumo sobre la educación medioambiental

El ruido y la contaminación acústica, los productos químicos y la educación ambiental en la sociedad de consumo centraron el aula de consumo del mes de diciembre. En esta jornada participaron como ponentes Iciar Alonso, farmacéutica de la Dirección General de Salud Pública, Pablo Barrencea, director del Programa Aragón de la Fundación Ecología y Desarrollo, y Fernando López, jefe de la sección de Educación Ambiental de la Dirección General de Calidad Ambiental y Cambio Climático.

El desarrollo industrial, el crecimiento de la población urbana, el cambio climático y la utilización de productos químicos ponen en riesgo la salud de la población. Todos los ponentes coincidieron en destacar la necesidad de fomentar la salud actuando sobre los determinantes sociales e individuales que faciliten la adopción de estilos de vida saludables. Desde la Dirección General de Consumo se está trabajando para establecer un vínculo causal entre factores medioambientales y efectos perjudiciales para la salud.

También se están realizando una serie de recomendaciones dirigidas a la población más joven con el fin de contribuir a la formación de personas críticas y reflexivas con los valores cívicos y morales.

XXI Jornadas de Consumo Asociación de Consumidores Torre Ramona

La Asociación de Consumidores Torre Ramona organizó las XXI Jornadas de Consumo. La influencia de los índices económicos en el gasto familiar, los tipos de créditos y el sobreendeudamiento fueron los temas que se trataron en estas sesiones.

En la primera jornada tuvo lugar una mesa redonda sobre la economía familiar en la que participaron como ponentes Ignacio Quintana, catedrático de Derecho Mercantil de la Universidad de Zaragoza y Francisco José Serrano Gil, jefe de Asesoría Jurídica de Ibercaja. Posteriormente, se realizó un coloquio, moderado por Olvido Blasco, presidenta de la Asociación, en el que se habló de aquellas cuestiones que más preocupan a los consumidores.

En cuanto al programa de la segunda sesión informativa, se centró en los tipos de créditos. Fernando Casanovas, director de Particulares de Caja Inmaculada y Luís Ferruz, catedrático de Finanzas de la Universidad de Zaragoza, fueron los encargados de impartir la conferencia.

El secretario general técnico del Departamento de Salud y Consumo, Ángel Luis Monge, clausuró la XXI edición de las Jornadas de Consumo. Un año, más estas jornadas han sido un éxito de participación gracias a la participación de los ciudadanos.



Presentación Programa Educación del consumidor

El pasado mes de noviembre, el director General de Consumo, Francisco Catalán, y la directora General de Política Educativa, Carmen Martínez Urtasun, presentaron el programa de educación al consumidor 2007-2008 en el colegio Escuelas Pías de Zaragoza.

El objetivo fundamental de este programa es el de informar y difundir el conocimiento de los derechos y deberes del consumidor a través de la educación del consumidor. Por ello se ha integrado la educación al consumidor en los centros escolares de Aragón.

La movilidad y la seguridad vial, así como la alimentación son los temas principales sobre los que se centra este programa. El programa de educación para la Movilidad pretende fomentar la práctica de la movilidad sostenible, promover el uso del transporte público y estimular el interés por los diferentes medios de transporte.

Por otro lado, la educación para la alimentación pretende promover unos buenos hábitos alimenticios para evitar la obesidad. Un tema que ha cobrado una relevancia especial en países como EE.UU y Reino Unido.

La donación, una fuente de vida



España se ha convertido a lo largo de los últimos años en un referente mundial en el ámbito de la donación de órganos. En 2007, en Aragón se practicaron 103 trasplantes de órganos (63 de riñones, 7 de corazón y 33 de hígado) que representaron más de 1.100 años de vida ganados para el conjunto de los pacientes que se beneficiaron de ellos.

Los datos son positivos, pero hay que seguir trabajando en mejorar los canales de información. Las minorías constituyen actualmente el gran reto en este sentido. La IX Reunión Nacional de Invierno de Coordinadores de Trasplantes, que se ha celebrado en Canfranc entre el 4 y el 7 de febrero, ha trabajado sobre estos temas con la Organización Nacional de Trasplantes y mediadores culturales, que son actores fundamentales en este proceso.

En España, los inmigrantes suponen casi el 10% de los donantes totales, un porcentaje similar en proporción al que representan los nacionales. Pero queda mucho trabajo por hacer en este colectivo sobre todo en el campo de la información. Muchas de las negativas que se registran entre ellos son por motivos religiosos o culturales, pero también

por desconfianza y desconocimiento acerca del funcionamiento de los programas de trasplante del sistema público de salud.

De ahí la importancia de proyectos como el de Mediación Intercultural en las entrevistas familiares de donación, en el que un grupo especializado de personas de diferentes nacionalidades (Marruecos, Rumanía, Moldavia, Ecuador y Senegal) actúan como mediadores culturales en las entrevistas de apoyo y donación que se mantienen con los familiares de las personas fallecidas.

Otras iniciativas son la creación de un cortometraje de sensibilización protagonizado por Candela Peña, que fue presentado en el marco de la citada jornada de coordinadores, o la campaña de divulgación puesta en marcha por la ONT, que incluye materiales en diferentes idiomas (rumano, árabe, chino, francés e inglés, además de castellano) para tratar de inculcar la cultura de la donación entre los distintos colectivos que viven en España, aunque no hayan nacido aquí.

Regresando a los datos obtenidos en 2007, destaca que el 95% de los donantes fue mul-



Inauguración de la jornada de coordinadores.

tiorgánico. El ejercicio se cerró con una tasa de 40,11 por millón de habitantes. Además, los datos facilitados por la Coordinación de Trasplantes de Aragón señalan que sólo el 12,3% de las familias entrevistadas para la donación de órganos se negó a dar su consentimiento y que no se registró ninguna negativa judicial.

Primer trasplante renal con donante vivo

Lo tratado hasta ahora hace referencia a la donación de cadáver, si bien esta no es la única alternativa. En Aragón, el Hospital Universitario Miguel Servet fue acreditado a finales de 2007 por el Departamento de Salud y Consumo para poner en marcha el programa de trasplante renal con donante vivo. El 13 de diciembre del año pasado se realizó el primer trasplante de estas características.

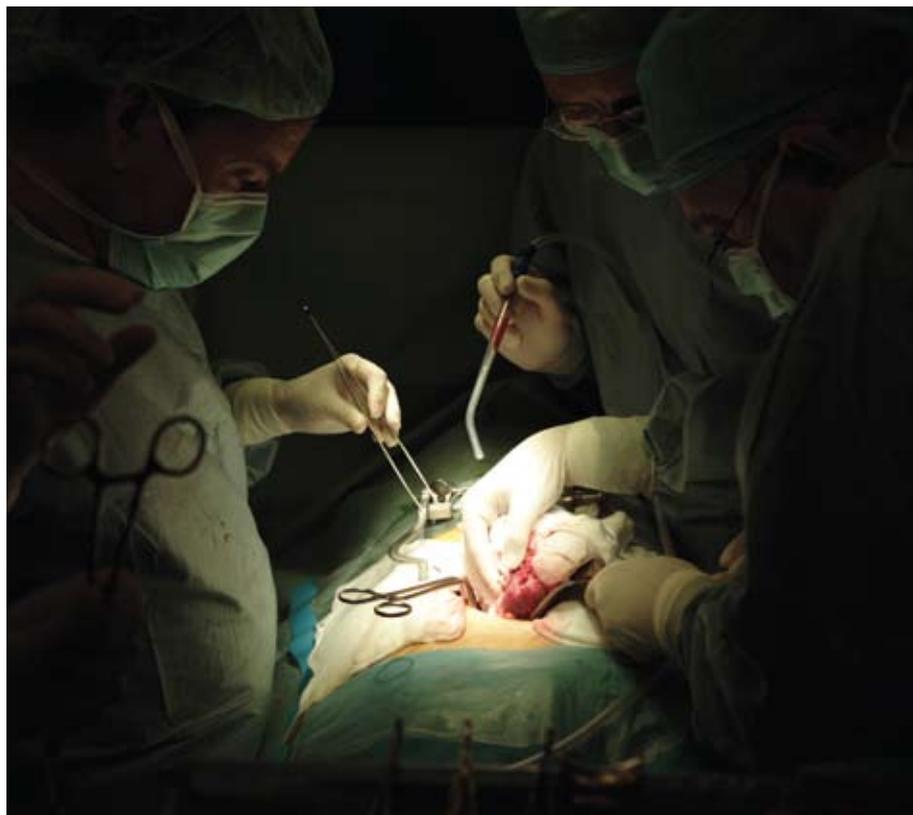
En la puesta en marcha de este programa participó un equipo médico compuesto por urólogos, nefrólogos, hematólogos, además de todos los servicios y categorías profesio-



Taller de trabajo en la jornada de coordinadores.

nales del hospital implicados en el diagnóstico, cuidados y seguimiento de los pacientes.

El trasplante con donante vivo permite disminuir el tiempo de espera, evita que el paciente llegue a la hemodiálisis, da una mayor duración de la función del riñón trasplantado y los equipos médicos pueden preparar mejor al receptor, ya que se trata de una intervención quirúrgica programada. Ésta es una nueva línea de trabajo en nuestra Comunidad Autónoma que complementa al trasplante de donante cadáver, no lo sustituye. Es una opción más dentro del programa de donaciones.



En cuanto a las condiciones, para ser donante hay que ser mayor de edad y tener un estado de salud adecuado; debe existir compatibilidad con el receptor del órgano y vínculos familiares con o sin consanguinidad, o bien, vínculos de amistad con demostrado altruismo. Respecto al receptor, pueden serlo los pacientes con insuficiencia renal crónica que, preferentemente, estén en fase de pre-diálisis.

Perspectivas en Arbitraje de Consumo: Nueva legislación

Pablo Martínez Royo. Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón



Como es sabido, el origen legal del Sistema Arbitral de Consumo lo dio el artículo 31 de la LGDCU, configurando un sistema accesible, sin formalidades especiales, para resolver, con carácter vinculante y ejecutivo, las reclamaciones de los consumidores o usuarios, excluyendo supuestos de intoxicación, lesión o muerte, o con indicios racionales de delito, y sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial.

En consecuencia con ello, el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, concretó la puesta en marcha del Sistema Arbitral y un procedimiento –sencillo y ágil– fundado en el mismo origen legal, de manera que la voluntad de las partes de someterse al sistema deberá constar por escrito. A su vez, se estableció el carácter participativo del

mismo, al formar parte de los órganos de arbitraje representantes de las organizaciones empresariales, las organizaciones de consumidores y usuarios y las Administraciones Públicas.

El propio éxito y devenir del Sistema, expresado tanto por el creciente número de demandas de los consumidores (unas 56.500 solicitudes de Arbitraje en 2006), como por la incorporación y adhesión de organizaciones empresariales, empresas y profesionales (más de 141.000 en 2006), y la enriquecedora experiencia de gestión de las Juntas Arbitrales de Consumo –Autonómicas y Locales– han motivado, y en más de una ocasión, propuestas de una nueva regulación para cohesionar más el Sistema y mejorar en lo posible el procedimiento, en aras a la eficiencia del mismo. Por otro lado, la nueva

regulación general del Arbitraje (Ley de Arbitraje de 2003) hace necesario que el Arbitraje propio de Consumo se adapte a la misma.

La Ley 44/2006, de Mejora de la LGDCU, prevé el desarrollo reglamentario del Arbitraje de Consumo, aportando como principales elementos de novedad la regulación de: el llamado arbitraje virtual, los casos en los que procede recurso ante la Junta Arbitral Nacional (sobre las admisiones o inadmisiones a trámite de las Solicitudes de Arbitraje), y los supuestos en los que podrá actuar un único árbitro (en lugar de tres colegiadamente) en la administración del arbitraje de consumo. El plazo previsto para esta reglamentación era de un año desde la entrada en vigor de la Ley (31 de diciembre de 2007, por tanto) y el mismo no se ha cumplido.

Al no detenerse el tiempo, ni la producción normativa en materia de Consumo, por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre se aprobó el texto refundido de la LGDCU y otras leyes complementarias. De esta manera, queda derogada la LGDCU en su redacción originaria de 1984, y por tanto el citado artículo 31 "creador" del Sistema Arbitral de Consumo. Por tanto, en este texto refundido, vamos a encontrar el nuevo punto de partida para la regulación del Arbitraje de Consumo, cumpliendo, y sin perder de vista el mandato constitucional de proteger, mediante procedimientos eficaces, los legítimos intereses económicos de los consumidores (artículo 51 de la CE). Los artículos 57 y 58 del Texto refundido establecen las bases para el desarrollo reglamentario, en un sistema que no cambia en su esencia de accesibilidad, voluntariedad y ejecutividad.

En los años precedentes, se ha ido elaborando un proyecto de Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, con una especial actividad y participación en su redacción de las Juntas Arbitrales de las CCAA y contando con el parecer de estas, así como de las Juntas Arbitrales Municipales a través de la FEMP y del Consejo de Consumidores y Usuarios. El proyecto ha tenido un amplio y enriquecedor trámite de audiencia.

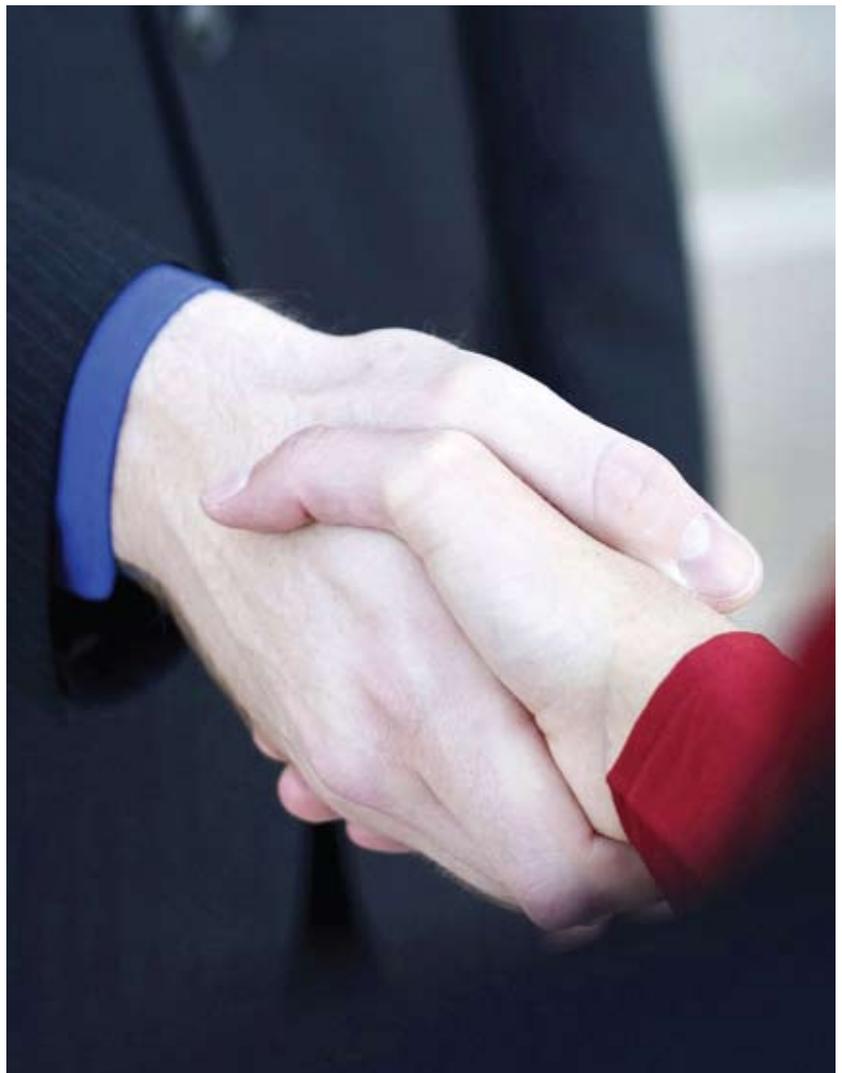
El nuevo reglamento introducirá las modificaciones necesarias para incrementar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema en todo el Estado, como presupuestos necesarios para reforzar la confianza de las empresas y los consumidores en este sistema extrajudicial de resolución de conflictos. Como anticipo al mismo, se enumeran alguna de las novedades que contiene el proyecto:

- Se crean instituciones para garantizar el funcionamiento integrado del sistema como son la comisión de juntas arbitrales y el consejo general del arbitraje de consumo. A su vez se concretan las competencias de las diferentes Juntas y de la Junta Arbitral Nacional.
- Se regula el otorgamiento y retirada del distintivo de adhesión, así como las ofertas de adhesión con limitaciones. Se crea un registro unificado de empresas adheridas.
- Se regulan los órganos arbitrales, apostando por la cualificación, formación y acreditación de los árbitros. Se prevé que pueda (si así

lo aceptan las partes y lo dispone la Junta) actuar un árbitro único para casos de escasa complejidad o de cuantía inferior a los 300 euros.

- Se establecen unos requisitos mínimos para la solicitud de arbitraje y se concreta un procedimiento simplificado en el cual se integra una fase de mediación. La duración máxima será de seis meses.
- Se regula el arbitraje de consumo electrónico, mediante la utilización de las nuevas tecnologías y con las mismas garantías.
- Se prevén procedimientos de arbitraje de consumo colectivo, para casos con una pluralidad de afectados, incluso de diferentes territorios.

Finalmente, si como bien es sabido la competencia para la regulación del arbitraje es exclusiva del Estado, para la administración, gestión, puesta en marcha y fomento del Sistema Arbitral de Consumo en nuestra Comunidad Autónoma deberemos considerar las previsiones de la Ley 16/2006 de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón. Cuestiones como el fomento de la adhesión al sistema de empresas públicas y privadas, la constitución de Colegios Arbitrales en diferentes municipios y comarcas o el arbitraje en el comercio electrónico.



La educación del consumidor en los centros escolares de Aragón

Emilia Sáenz Gómez. Técnico de Gestión de Consumo.



Lema del mural: "Fluvi por la Educación Vial y la Convivencia"

En una sociedad donde el consumo es un elemento muy presente y con gran influencia sobre los ciudadanos más jóvenes, se hace necesario facilitar a los chicos y chicas unos instrumentos de análisis y crítica que les alejen de ser consumistas (consumo irresponsable, falto de criterio y abusivo) y les lleven a ser consumeristas (consumo crítico, reflexivo, consciente, responsable,...). Es éste un compromiso que implica a todos los agentes que intervienen en el proceso educativo.

En esta línea la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón impulsa el tratamiento de la Educación del Consumidor en los Centros Escolares como tema transversal incluido en el currículo de las enseñanzas de Educación Infantil, Primaria y Secundaria, proporcionándoles, entre otros, formación, materiales didácticos y apoyo económico para facilitar la elaboración de proyectos de consumo.

Anualmente se realiza una convocatoria de subvenciones para la puesta en marcha

de programas y actividades de educación y formación en materia de consumo para centros docentes y otros agentes educativos, mediante publicación en el B.O.A., donde se determinan los temas de consumo sobre los que han de versar los proyectos.

Para el año 2007 han sido objeto de subvención los proyectos que han tratado "La educación para la movilidad y seguridad vial" y "El uso responsable de las nuevas tecnologías: móviles y videojuegos".

En los programas han participado 85 colegios de las provincias de Zaragoza, Huesca y Teruel. De ellos, dos de Educación de Adultos, cuatro de Educación Especial, dos Centros de Profesores y Recursos (C.P.R.) y nueve Asociaciones de Padres de Alumnos. En total, han tomado parte 15.255 alumnos, 1.115 profesores y 3.620 padres. De esta forma, han contribuido en esta labor educativa todos los sectores de su medio natural y social, produciéndose un efecto multiplicador en la adquisición de nuevos hábitos como consumidor y usuario responsable y solidario en toda la comunidad que rodea al centro educativo.

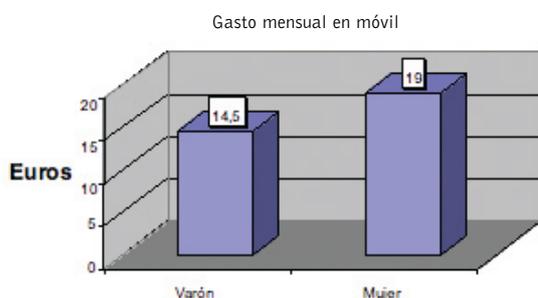
Como ejemplo, citaremos entre los proyectos el realizado por el IES "Reyes Católicos" de Ejea de los Caballeros, dirigido a conocer el nivel de uso, abuso e incluso dependencia de la tecnología más cercana a sus alumnos: el móvil. Elaboraron una encuesta que se aplicó a una muestra de 270 alumnos de entre 12 y 18 años (112 varones y 158 mujeres) de los centros educativos de la zona. Con las principales conclusiones obtenidas se ha editado un folleto para distribuir entre estudiantes y padres de todo el entorno y se ha diseñado un protocolo de actuación dirigido a estudiantes, padres y tutores con técnicas de prevención e intervención en problemas de abuso de las nuevas tecnologías.

En el análisis de los resultados se observan diferencias significativas en función del sexo, siendo mayores los valores en las mujeres

ante la dificultad para controlar el gasto y tiempo dedicado al móvil, números de teléfonos que han tenido, establecer relaciones interpersonales y uso del móvil ante problemas emocionales. Los chicos obtuvieron puntuaciones mayores en los ítems relacionados con el uso de las nuevas tecnologías en el móvil, valorando las características del aparato para acceso a Internet, descargar juegos, tonos, uso del bluetooth.

¿Quién lo usa más?

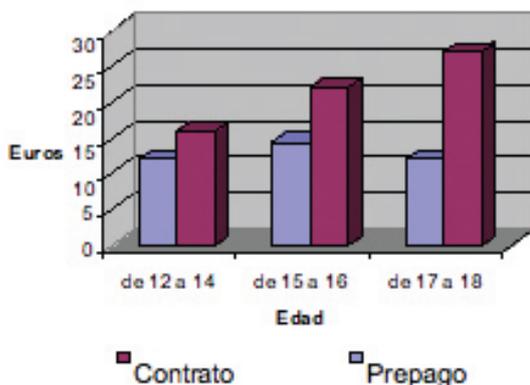
Resultados del IES "Reyes Católicos" de Ejea de los Caballeros



Las chicas utilizan más el móvil que los chicos y gastan más dinero mensualmente

¿Tarjeta o contrato?

Gasto mensual según modalidad de tarjeta



El consumo es mayor con la modalidad de contrato

Por otra parte, "Educación para la movilidad y seguridad vial: muévete con seguridad en el barrio-conoce las señales de tu barrio-respetamos las señales y viales" ha sido uno de los temas que han tratado en las Jornadas Culturales y Puertas Abiertas organizadas por el C.E.I.P. "Jerónimo Blancas y Tomás" de Zaragoza, en colaboración con la A.P.A. del centro. En el proyecto han trabajado temas sobre educación vial, peatones y conductores, convivencia y respeto en las calles, uso responsable de los medios de transporte, solidaridad, colaboración, cuidado del entorno,....

Han realizado un mural en la pared del colegio con la colaboración de alumnos, profesores y padres, participado en el concurso de dibujos y relatos sobre el barrio: "¡Cuidalo! Es tuyo, es de todos", con recorridos por las calles, observando las señalizaciones, organizado la fiesta de carnaval en torno a la educación vial, con la elaboración de anuncios de las celebraciones, y confección de pancartas y disfraces de policías de barrio, autobuses y semáforos.



CEIP "Jerónimo Blancas y Tomás" de Zaragoza

Consejos para viajar con seguridad



No es la pretensión de este reportaje recomendar destinos, tipo de viaje, agencias o medios de transporte. De lo que se trata es de disfrutar del viaje que para eso lo hacemos y, como lo que mal empieza peor puede acabar, debemos prepararlo con todo tipo de detalle, sin dejar nada al azar.

Para empezar, lo primero es evitar las prisas pues todo requiere su tiempo. Las primeras vacaciones que uno encuentra en el calendario son las de Semana Santa, que se dan todavía en periodo de fríos y nieve, por lo que los destinos pueden incluir las estaciones de esquí, y que tienen el automóvil como medio de transporte más corriente para los traslados a pueblos y montaña, por lo que debe sopesarse la necesidad de revisar el coche en el taller de confianza a pesar de que no tenga los kilómetros requeridos y el vehículo en cuestión apenas haya salido del garaje desde que volvimos del veraneo. Es conveniente hacer una revisión de neumáticos y otros mecanismos que afecten a la seguridad un par de semanas antes de ponernos en viaje.

Si el viaje es fuera de nuestras fronteras, y aún más si lo es a otros continentes, se debe tomar la decisión de contratarlo una vez que conozcamos los requisitos de índole personal y sanitaria. Sobre los primeros las indicaciones son que tanto el D.N.I. como el pasaporte tienen que estar en vigor, por lo que se aconseja que se interesen por la renovación teniendo en cuenta que con el D.N.I. caducado no pueden obtener el pasaporte y que sacarse ambos documentos en la misma jornada no es nada fácil. En la página www.policia.es, se puede encontrar toda la información sobre este tema y las oficinas donde tramitar los papeles.

Decidido el destino y la forma de contratarlo procederemos a ello, debiendo conocer los derechos básicos del viajero, como es el contrato detallado de todos los pormenores del viaje, medio de transporte con horarios, clase, categoría de los hoteles, tipo de pensión, itinerarios en su caso y aquella información



relevante que le afecte del país al que viaja, como propinas, divisa, horarios frecuentes y costumbres religiosas. Es conveniente tener la precaución de no descuidar las tarjetas de crédito ni el dinero. En cuanto a este último, no tiene por qué ser en la divisa del país de destino, eso dependerá de la propia divisa y la costumbre, aunque con el euro se puede viajar prácticamente a cualquier parte.

Cabe la posibilidad de suspender el viaje una vez contratado, para lo cual si se ha asegurado nos devolverán el importe y, si no se ha hecho, pagaremos los gastos de reserva y trámite; habrá que abonar una indemnización si la anulación se hace en los últimos quince días antes de salir.

Por otra parte, son frecuentes las incidencias en los aeropuertos, tanto por retrasos y anulaciones en los vuelos como por pérdidas de equipajes. En la página www.aena.es puede encontrarse información al respecto, pero para tener una primera idea hay que saber que la indemnización de equipajes puede ser tanto en tráfico nacional como internacional y tanto en demoras como en extravío y deterioros, alcanzando los 500 derechos especiales de giro (DEG es la unidad monetaria utilizada en el Protocolo de Montreal) por unidad en vuelos nacionales y 17 derechos por kilo en internacionales.

Un requisito y un consejo ante una incidencia en el equipaje es acudir al mostrador de la compañía en el aeropuerto y rellenar el parte de irregularidad de equipaje (P.I.R.) con todos los datos necesarios. Para la cancelación de vuelos y denegación de embarque, la propia compañía debe informar de los derechos de los usuarios, publicitando en el mostrador de facturación la leyenda "En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia".



Una vez superado el trance del viaje sólo queda disfrutar y anotar todas aquellas diferencias sustanciales con lo contratado y, si es posible en el propio destino, hacer llegar a los responsables del mayorista o minorista las deficiencias observadas.

A lo largo de un viaje pueden presentarse situaciones desagradables, por lo que se recomienda llevar el número de teléfono del Consulado español o Embajada, el de las entidades bancarias para anular tarjetas y no olvidar pedir facturas de todos los gastos salvo que sea materialmente imposible.

Por último, es aconsejable pasear por la red, donde se pueden encontrar todo tipo de informaciones y sugerencias que cada uno a su gusto podrá valorar adecuadamente.

Consejos para viajar con seguridad

La importancia de vacunarse

Dependiendo del destino elegido para las vacaciones es importante prestar también atención a los aspectos sanitarios. La Dirección General de Salud Pública recuerda que el riesgo para la salud varía, entre otros factores, según las características epidemiológicas del país a visitar y sus infraestructuras sanitarias, así como el tipo de viaje que se realice, organizado, no organizado o de aventura.

La estancia en determinados lugares puede suponer para el viajero la posibilidad de entrar en contacto con enfermedades inexistentes en nuestro país, como el paludismo o la fiebre amarilla, o con otro tipo de patologías poco frecuentes en nuestro medio, sin olvidar las variaciones bruscas de clima o altitud que pueden afectar a los que no están acostumbrados a ello. Las fuentes de transmisión más comunes de estas enfermedades pueden ser el consumo de agua y

alimentos contaminados, las picaduras de algunos insectos, el contacto con animales domésticos y salvajes, el baño en agua de mar o agua dulce, y mantener relaciones sexuales sin protección con alguien de quien se desconoce su estado de salud.

En general se debe acudir a un Centro de Vacunación Internacional cuando se va a viajar a países de África, Asia, Sudamérica o Centroamérica. Además, en cualquier tipo de viaje conviene tener en cuenta algunas medidas preventivas generales:

En Aragón, la Dirección General de Salud Pública dispone de Unidades de Información y Atención a Viajeros Internacionales en Huesca, Teruel y Zaragoza.

Sólo en la Unidad de Zaragoza, durante los últimos años se ha producido un incremento del 66% en el total de consultas y entre los países más visitados figuran Senegal, India, Tailandia, Kenia y China. En cuanto a las vacunas, las que se administran con mayor frecuencia son la de prevención de la fiebre amarilla, difteria/tétanos, meningitis ACWY, fiebre tifoidea y hepatitis A.

Es muy importante acudir a la consulta con una antelación mínima de seis semanas antes del inicio del viaje, y solamente es necesario llevar un documento acreditativo de vacunas administradas (si se dispone del mismo), y el documento acreditativo de la existencia de alergias, enfermedades previas o tratamientos farmacológicos.

Para solicitar consulta en los centros de vacunación es aconsejable concertar una cita previa, de lunes a viernes, entre las 9.00 y 14.00 horas. Para ello se puede llamar a los teléfonos 974.29.33.88, de Huesca; 978.64.11.75, de Teruel, y 976.71.50.00, de Zaragoza. Más información en la página web del Gobierno de Aragón: <http://www.aragon.es> (Departamento de Salud y Consumo / Dirección General de Salud Pública / viajeros internacionales).



Oficina Municipal de Información al Consumidor: Calatayud

Sara Garijo Gallego. Jefa del Negociado de Formación e Información.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor de Calatayud se encuentra situada en la Casa Consistorial de la ciudad. En la misma se atienden todo tipo de reclamaciones en materia de consumo, se informa a los consumidores y usuarios de los derechos que les asisten y se tramitan las distintas reclamaciones presentadas. Igualmente, la Oficina tramita denuncias de consumo, realiza funciones de mediación y solicitudes de arbitraje. El horario de la Oficina es de 11.00 a 14.00 horas, de lunes a viernes, destacando el hecho de que los distintos servicios que se prestan tiene un carácter comarcal, dada la condición de Calatayud como cabecera de la comarca del mismo nombre.

En relación con las cuestiones planteadas el pasado año en la OMIC de Calatayud destacan, por su número, las referidas a la telefonía, seguidas de la vivienda, que junto con las de reparación de electrodomésticos, suponen la mayoría de las consultas/reclamaciones atendidas/tramitadas.

La OMIC de Calatayud que, desde hace años, ha venido denunciando el «phishing» o falsificación de sitios en Internet (fundamentalmente de bancos, para conseguir las claves de los usuarios), es también pionera en otras iniciativas en las que ha tenido ocasión de demostrar su eficacia. Ante el corte de suministro del servicio de telefonía fija que tuvo lugar por una avería el pasado verano, el Ayuntamiento bilbilitano, a través de su OMIC, abrió un servicio de atención específico para canalizar las reclamaciones de los abonados. En la Oficina se preparó un modelo para reclamar a Telefónica que los afectados sólo tenían que rellenar.

La concejala delegada de la OMIC, Begoña Escriche, se dirigió telefónicamente a las empresas de industria, comercio y hostelería, informándoles de este canal de reclamaciones. Telefónica tuvo que aceptar las reclamaciones y se comprometió a descontar, en las siguientes facturas, la parte proporcional de la cuota de abono a que tienen derecho los abonados por las horas en las que no tuvieron servicio de telefonía fija. Fueron un centenar de abonados los que acudieron a la OMIC para tramitar a través de ellas sus reclamaciones. El compromiso de Telefónica fue comunicado por carta del Jefe del Servicio al Cliente de Telefónica de España a la Oficina de Municipal de

Información al Consumidor del Ayuntamiento de Calatayud.

El Ayuntamiento de Calatayud ha iniciado los trámites para incorporarse a la red nacional de Oficinas Municipales de Información al Consumidor. Se trata de una plataforma integrada en la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) con la que se persigue fortalecer el papel de esta Oficina. Mediante esta iniciativa, la Corporación bilbilitana apoya la articulación nacional de estas oficinas, posibilitando el intercambio constante de experiencias y el desarrollo de proyectos entre ellas. Dentro de esta colaboración se contempla la puesta en funcionamiento de una iniciativa a través de Internet que permitirá que cada OMIC cuente con un sitio en Internet propio y gestionado autónomamente.

En el presente año, la OMIC de Calatayud tiene previsto seguir desarrollando distintas actividades de formación dirigidas principalmente al sector educativo, incluyendo charlas, talleres, concursos y otras iniciativas que sirvan para difundir entre los consumidores del futuro los derechos que les asisten, pero también las obligaciones que deben cumplir, cuando compren bienes o contraten servicios. Para ello, se pretende contar con la colaboración tanto de la Administración autonómica, como con las distintas asociaciones de consumidores con presencia en la ciudad.

De interés general

Nombre de la entidad:
OMIC CALATAYUD

Localización:
Plaza Joaquín Costa, 14. Calatayud

Teléfonos:
976 881 314 | Fax: 976 885 648

Correo electrónico:
ebadesa@calatayuddigital.net

Asesora técnica:
Elías Badesa Maestro

Horario de atención al público:
Lunes a viernes, de 11 a 14 horas.

Arbitraje de Consumo

Reclamación por supuestas irregularidades en prestación de servicio de gasolinera

Carlos Peñasco Gil. Secretario y Presidente suplente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón



El reclamante comparece y manifiesta que el día 2 de octubre de 2006 repostó, en régimen de auto-servicio, su vehículo diesel en la estación de servicio reclamada; la operación de repostaje se hizo con normalidad. A continuación, estacionó el coche en el garaje, muy cercano a la gasolinera. Al día siguiente el automóvil no arrancaba. Llamó a la asistencia contratada con su Compañía de Seguros; le enviaron un mecánico, que comprobó que el motor no subía de 1.000 revoluciones, parecía gripado. Le preguntó el mecánico si había repostado, ya que eran síntomas sugestivos de un repostaje con gasolina; el reclamante contestó que había repostado en el surtidor de diesel. La misma respuesta le dio al conductor de la grúa que llevó el coche al taller, y al propio taller, en el que también pensaron, de acuerdo con su experiencia, que podría haber repostado gasolina por error. En el taller encontraron gasolina en el interior de depósito y circuito. En el ticket de la gasolinera aparece claramente que siguió las indicaciones y que en principio tenía que haber sido gasoil lo que repostara. Repostó 37 litros, por lo que deduce que llevaba 12 ó 13 litros de gasoil anteriormente. Solicita le abonen la factura del taller, que asciende a 162,52 euros; y el llenado del depósito completo de combustible, puesto que la gasolina deterioró el combustible que ya tenía.

La estación de servicio reclamada comparece mediante su representante y manifiesta que la gasolinera tiene un año, ha pasado todas las inspecciones, los depósitos son independientes, y no puede haber una comunicación; los camiones que vienen de la compañía que les suministra el carburante cumplen todas las características y requisitos. Las mangueras de los camiones son diferentes en caso de ser gasoil o gasolina; y no encajan las embocaduras. El día de los hechos repostaron 1.400 personas en total, y nadie reclamó por este motivo. Ante el planteamiento de un peritaje, a la empresa le parece desproporcionado el hacer una prueba pericial en este caso.

Resolución

El Colegio Arbitral emitió el siguiente laudo: se desestima la reclamación interpuesta, por considerar que si bien no se discute la relación causa-efecto entre la mezcla de combustibles y la avería producida, y que se documenta con las facturas de reparación, tampoco parece verosímil por incompatibilidad en las conexiones de los depósitos generales, las características y requisitos de los camiones cisterna y de los propios surtidores, que el depósito general de diesel contuviera gasolina.



Defensa del Consumidor

Buzón del Consumidor

M^a Angeles Barrio Bielsa.

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

CONSULTA: Recientemente he realizado unas obras de reforma en mi domicilio (cocina, baños, puertas de toda la casa y pintura de todo el piso). Las encargué a un profesional que, según unos conocidos, era de confianza. Verbalmente me dio un presupuesto aproximado de todo el conjunto de obras a realizar y me dijo que en 3 meses desde el comienzo de las obras, éstas estarían finalizadas. Han pasado 10 meses y sigue habiendo desperfectos que no acaban de ser corregidos. El presupuesto que me dio se ha quedado corto y no tengo documento alguno sobre los compromisos que en materia de precio y plazo adquirió conmigo. ¿Qué puedo hacer?

RESPUESTA: Este tipo de consultas constituyó el 5% de las realizadas en los servicios de Consumo del Gobierno de Aragón, durante el ejercicio 2007.

Si bien el porcentaje pudiera parecer poco relevante, su contenido y la repercusión que este tipo de denuncias tiene en los ciudadanos que las formulan, merece dedicar una especial atención y conviene recordar la normativa que regula estos servicios y la responsabilidad que como consumidores, tenemos quienes solicitamos la realización de los mismos.

Debemos hacer referencia al Decreto 26/1999, de 23 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio, que en su articulado contiene diversas disposiciones entre las que vamos a destacar las relativas a: Presupuestos, Órdenes de Trabajo y Facturas. Lo haremos de forma resumida.

1º: Presupuestos

Salvo renuncia expresa por parte del consumidor (debe reflejarlo por escrito), el prestador del servicio debe elaborar un presupuesto en el cual deben identificarse los datos de la empresa y en el que consten de forma detallada los materiales a utilizar, el tiempo en horas que se prevé va a invertir, los trabajos a realizar... todo ello con sus precios correspondientes, los cuales se ajustarán a la tarifa de precios que el prestador está obligado a llevar consigo y a exhibir ante el consumidor o usuario.

En caso de que se tratara de una reparación con carácter de urgencia (ej: una rotura de tubería que originase una inundación) ese presupuesto podría constituir a su vez una orden de trabajo.

2º Órdenes de trabajo

Entre otros datos, deberemos fijarnos en que se haga una descripción del trabajo solicitado, la fecha de inicio y finalización del servicio y su periodo de garantía.

Conviene poner atención en el apartado en el que se indica que el usuario renuncia al presupuesto, ya que este dato con cierta frecuencia es objeto de controversia cuando la factura posterior asciende a un importe mayor del que esperaba el usuario y éste no ha reparado en la conformidad que ha otorgado con su firma.

3º Facturas

Una vez finalizado el servicio, reparación o reforma, se extenderá la correspondiente factura que el consumidor responsable debe exigir. En ella se harán constar, además de los datos identificativos de la Empresa, los datos del cliente, los servicios realizados, debidamente desglosados y con sus importes correspondientes, así como la fecha y firmas del prestador del servicio y del cliente.

La factura debe ajustarse al presupuesto establecido previamente. Si durante la realización de los trabajos surgiera alguna incidencia subsidiaria de una imprevista reparación, sería necesario elaborar un nuevo presupuesto que debería contar con la conformidad del cliente.

Hemos resumido todo lo posible las cuestiones a destacar en este tema. Debemos hacer hincapié en el hecho de que con demasiada frecuencia el intento de mediación de los Servicios relacionados con la defensa de los intereses de los Consumidores y Usuarios se ve obstaculizado precisamente por la inexistencia de la documentación que hemos comentado, generando en consecuencia, una frustración en quienes se ven avocados a interponer una reclamación o denuncia en materia de Consumo.

Por lo tanto, apelamos a la responsabilidad del consumidor y/o usuario para que antes de solicitar un Servicio de este tipo se asesore debidamente y pueda de este modo garantizar el resultado de los servicios solicitados o los productos adquiridos.

Legislación:

Impulso de la sociedad de la información

Miguel Ángel Marín Sánchez. Administrador Superior.



En noviembre de 2005, el Gobierno aprobó el "Plan Avanza", con el objetivo de desarrollar la sociedad de la información y buscar una convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas en esta materia. Para ello, prevé unas iniciativas normativas que expandan las tecnologías de la información y garanticen los derechos de los ciudadanos en la nueva sociedad de la información.

En este sentido, destaca la recientemente aprobada Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. Estas son las novedades más relevantes que introduce:

a) Se impulsa la factura electrónica y el uso de medios electrónicos en otras fases del proceso de contratación. Aquí destaca la obligación impuesta a las empresas que presten servicios de especial trascendencia económica al público en general (compañías suministradoras de electricidad, entidades financieras...) de facilitar a los usuarios que cuenten con certificados reconocidos de firma electrónica, un medio de interlocución telemática que les permita, al menos, la realización de contratación electrónica, consulta de sus datos de cliente, presentación de quejas, incidencias y sugerencias, y ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a sus datos de carácter personal.

b) Los órganos competentes adoptarán las

medidas necesarias para interrumpir o retirar un servicio de la sociedad de la información cuando sus datos atenten, entre otros, contra el orden público, la seguridad pública, el respeto a la dignidad de la persona o la protección de la juventud y de la infancia.

c) Se impone a los proveedores de acceso a Internet establecidos en España la obligación de informar a sus usuarios sobre los medios que permitan la protección frente a virus informáticos y programas espía y sobre cómo restringir los correos electrónicos y contenidos no solicitados.

d) Se declara el valor probatorio de los contratos electrónicos que se celebren usando instrumentos de firma electrónica.

e) Se autoriza la realización de operaciones de contratación electrónica de bienes y servicios mediante dispositivos que cuenten con pantallas de visualización reducida (teléfonos móviles, PDAs...), siempre y cuando el prestador facilite de manera exacta la dirección de Internet en la que el potencial cliente puede encontrar toda la información precontractual que exige la Ley.

f) Se deberá garantizar como servicio universal, en los términos que determine el Gobierno, que todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red pública desde una ubicación fija y acceder a la prestación de servicio telefónico.

g) El Gobierno, en colaboración con las Comunidades Autónomas, impulsará la extensión de la banda ancha, con el fin de conseguir una cobertura de servicio universal antes del 31 de diciembre de 2008.

h) Se establece la obligación de que en la elaboración de los proyectos de obras de construcción de carreteras o de infraestructuras ferroviarias se prevea la instalación de canalizaciones para establecer redes de comunicaciones electrónicas a lo largo de todo el recorrido y del equipamiento necesario para asegurar la cobertura de comunicaciones móviles por el mismo.

Directorio

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Dirección General de Consumo

Vía Universitat, 36, 6ª Planta

50017 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

Vía Universitat, 36, 6ª Planta

50017 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

Lasierra 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

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

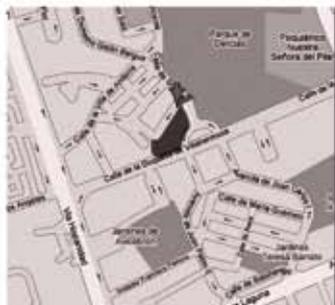
Tel. 978 602 466

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	C/ Blas Sorribas, 5-7	Monzón	Huesca	22400	974 416 826
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	974 543 286
Oficina delegada	Pza. Compañía, 1	Graus	Huesca	22430	974 500 385
Oficina delegada	Avda. del Ral, 39	Castejon de Sos	Huesca	22466	974 553 536
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
Comarca del Maestrazgo	Avda de la Feria, S/N	Cantavieja	Teruel	44140	964 185 242
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, 2ª	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 Ribera Izqda del Ebro	Pza. España, 16	Alfajarín	Zaragoza	50172	976 790 630



¿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)

