

Consumo Aragón

N.º 37 Verano 2008

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

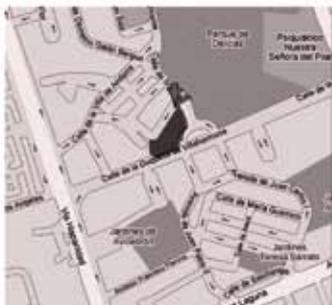


>Expo 08





¿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 37 | Verano 2008

- 06 **En Portada:** Expo 08
- 10 **Hojas de reclamaciones**
- 12 **Campamentos, colonias y actividades de verano**
- 14 **Precios: Indicación y publicidad**
- 16 **El consumo y las entidades educativas**
- 18 **Entrevista:** José Ángel Oliván, presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios
- 20 **Breves**
- 22 **Plan de atención primaria**
- 24 **Decálogo de seguridad en verano**
- 26 **I Concurso escolar sobre educación del consumidor**
- 28 **Día mundial de los derechos del consumidor**
- 28 **Balance de la Dirección General de Consumo 2007**
- 31 **OMIC:** Canfranc
- 32 **Arbitraje de Consumo**
- 33 **Buzón del Consumidor**
- 34 **Legislación:** Viajes combinados

Director:

Francisco Catalán Duerto

Consejo de Redacción

Carlos Peñasco Gil, Ignacio Zarazaga Chamorro, Francisca Pérez Jiménez, 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

Nazaret Lorente Portero. Documentalista.

Aulas de Consumo:

Las Aulas de Consumo programadas para los próximos meses son:

- **“Sociedad de consumo y publicidad”**. 23 de septiembre de 11h. a 13h.
- **“Qué debemos saber al adquirir un juguete”**. 21 de octubre de 11h. a 13h.

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

Jornadas:

-Curso **“Retos de la Inspección de Consumo ante el nuevo mercado”**, dirigido a funcionarios de la DGA, OMIC/OCIC y otras CC. AA. Este curso se celebrará durante los días 1, 2 y 3 del mes de octubre en Zaragoza.

-**VII Jornadas de Información sobre Consumo en los Municipios**, orientadas al personal de OMIC/OCIC, Asociaciones y personal de la Dirección General de Consumo. Tendrán lugar en Calatayud durante el 30 y el 31 de octubre.

-Desfile de moda sostenible el jueves 25 de septiembre a las 19 horas en la Sala Polivalente del Centro Cívico La Almozara, situada en Avda. Puerta Sancho, 30, 50003 Zaragoza.



PUBLICACIONES



VIII Premio de Investigación de Consumo: Agua, consumo responsable y desarrollo sostenible.

Folleto informativo indicando las bases del premio.



Con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor la Dirección General de Consumo presenta el folleto **Por un consumo responsable**. Recoge consejos e información de órganos o asociaciones de interés para los consumidores.



La Dirección General de Consumo publica en francés y en inglés el folleto **Arbitraje de Consumo. La vía más fácil**, para dar a conocer esta modalidad de resolución de desacuerdos a un número más amplio de consumidores y usuarios con motivo de la Expo Zaragoza 2008.



Derechos de los consumidores en la venta ambulante.

Guía explicativa sobre las prestaciones que se deben ofrecer al consumidor en esta modalidad de venta.

Editorial:

Expo Zaragoza 2008

Desde la antigüedad, el entorno de la actual ciudad de Zaragoza fue considerado por los diferentes pueblos, razas y culturas que se asentaron en ella, como un enclave natural privilegiado gracias a las condiciones climáticas de la región, a los abundantes recursos naturales y sobre todo a la presencia del río Ebro.

La celebración de la Exposición Internacional de Zaragoza ha supuesto la recuperación del entorno del río y su integración en el entramado de la ciudad, lo que sin duda es uno de los principales activos del evento.

Los seres humanos, como organismos vivos que somos, estamos compuestos fundamentalmente de agua, que es un elemento básico para asegurar nuestra supervivencia y la de nuestro entorno.

El incremento de la demanda de agua y el empeoramiento de las condiciones de la misma, causado por el impacto que la sociedad moderna ha tenido en la naturaleza, son una amenaza para la supervivencia de la misma tal y como la conocemos en la actualidad.

Para intentar atenuar los efectos que este desarrollo ha tenido en el medioambiente, los organismos internacionales, los gobiernos de los países y todas las personas en general deben asumir su responsabilidad y tomar

conciencia ecológica sobre el mundo que nos rodea, para poder actuar en consecuencia y ayudar a mejorar las actuales condiciones medioambientales.

El principal objeto y misión de la muestra es el de concienciar a todos los asistentes de la necesidad de asumir su responsabilidad en la gestión y consumo del agua, instándoles a poner en práctica buenos hábitos y costumbres que contribuyan a invertir la situación actual.

Para conseguirlo, Expoagua ha concebido el recinto, las actividades y los actos de la muestra, siguiendo criterios de máximo respeto por el entorno fluvial, sostenibilidad, aprovechamiento energético, responsabilidad en el consumo de agua y gestión eficiente de los recursos hídricos.

Esta demostración de los valores a través de su propia materialización, organización y funcionamiento es la mejor manera de ayudar a entender mejor el espíritu del mensaje que la Expo 2008 intenta difundir y que esperamos todos puedan interiorizar y transmitir a las generaciones futuras, para que los valores que lo han inspirado: ecología, respeto a la naturaleza, sostenibilidad y consumo responsable y responsabilizado de agua, se perpetúen indefinidamente.



En Portada: Consumidores en la Expo



La celebración de Expo Zaragoza 2008 ha multiplicado la actividad comercial en un nuevo ámbito y, con ella, se ha desarrollado todo un sistema de prevención y control de los derechos y deberes de los consumidores y usuarios dentro de esa nueva ciudad construida en Ranillas.

En el Meandro de Ranillas se ha construido una nueva ciudad con nuevas necesidades en materia de Consumo. Nuevas en el sentido de que hacen referencia a los productos y servicios de un recinto recién estrenado, pero al mismo tiempo son viejas porque tienen como base la filosofía que siempre está tras el trabajo de Consumo: la defensa de los derechos y deberes de los usuarios. En este caso, de los visitantes

de la Exposición Internacional que se celebra en Zaragoza hasta el 14 de septiembre con el agua como elemento protagonista.

Consumo responsable de un lado y protección de los derechos de los consumidores de otro son las dos ideas básicas que están tras la actuación de la Dirección General de Consumo en esta "Fiesta del agua". Un evento que ha llevado consigo el aumento de la actividad

comercial general y, por tanto, la necesidad de establecer medidas de prevención y control en el ámbito del consumo.

El Departamento de Salud y Consumo firmó en mayo de 2007 un convenio marco con Expoagua para la colaboración en la asistencia sanitaria, salud pública y el consumo durante la celebración de la muestra. Dicho acuerdo se ha traducido en tres planes de acción que concretan la garantía efectiva de los derechos de la ciudadanía, de acuerdo con la Ley de Salud de Aragón y con la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En lo que se refiere a Consumo, las áreas de actuación fijadas son: atención a las reclamaciones, servicio de inspección y de control permanente, y formación del personal. Las reclamaciones que abarca esta actuación son todas las del recinto Expo, es decir, las relativas a Expoagua y a sus servicios así como a los concesionarios, restauración, tiendas de venta de souvenirs, etc. También están incluidas las que están relacionadas con pabellones de otros países.

Para poder dar este servicio en el mismo recinto de Ranillas, se ha dispuesto información de primera instancia al consumidor en los seis Puntos de Información que ha establecido la

organización de la muestra y que se encuentran repartidos en cada zona de acceso y en cada nivel. Además, existe una Oficina Central de Atención al Consumidor de segunda instancia, que está ubicada en la planta calle del Pabellón Ebro 1. En este caso, además del personal de Expoagua, se cuenta con la colaboración de un funcionario con responsabilidad y capacidad decisoria de la Dirección General de Consumo durante toda la jornada. En todos los puntos citados existen hojas de reclamaciones a disposición del público.

Las cuestiones que llegan a estas oficinas van desde simples sugerencias a reclamaciones formales. Muchas de ellas se pueden resolver en primera o en segunda instancia, pero hay otras que requieren una tercera y que deben ser canalizadas por el representante de la Dirección General de Consumo, que se encuentra en la citada Oficina Central.

Estos profesionales, además de analizar y tratar todas las reclamaciones, pueden iniciar expedientes de arbitraje o administrativo (en caso de que el reclamado no se encuentre adherido al Sistema Arbitral de Consumo) así como citar al acto de Audiencia si se diera el caso.

Para ofrecer soluciones ágiles y satisfactorias





a los usuarios, se ha dispuesto un tratamiento especial de reclamaciones en materia de consumo, analizando cada una de ellas con los responsables de Expoagua. Si no se pueden resolver con inmediatez, se ha establecido un turno preferente para el Arbitraje de Consumo de Expo.

Caso aparte son los ciudadanos o reclamados comunitarios que no estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo. Para ellos se ha instalado una oficina telemática del Centro Europeo del Consumidor, de tal forma que las reclamaciones se puedan hacer también in situ.

Formación e inspección

Más allá de la atención al consumidor, el papel de Consumo en la muestra internacional tiene dos vertientes importantes. De un lado está la formación. Todo el personal que atiende estas oficinas ha recibido formación en la materia a través de cursos impartidos por responsables de Consumo, en los que se han abordado temas de atención al consumidor, tramitación de reclamaciones y denuncias, Sistema Arbitral de Consumo, derechos de los consumidores, instituciones de protección del consumidor y otros conceptos básicos relacionados con los derechos y deberes de los consumidores.

De otro, se encuentra la inspección y el control de los precios. Expoagua dispone de un servicio de inspección permanente para análisis tanto de alimentos como de cualquier otro tipo de productos y servicios. Todo ello, sin perjuicio de las inspecciones que diariamente realizan los servicios de Consumo del Gobierno de Aragón, tanto en compraventa de productos como en prestación de servicios.

De esta forma se persigue garantizar el cumplimiento de la legislación en materia de validación de precios de los productos que tengan a la venta los diferentes locales, así como comprobar el cumplimiento de la normativa en materia de consumo y seguridad de productos.





UN AULA PARA EL AGUA

El 2008 está siendo el año del agua, objeto de debate en la Expo, y por ello también las Aulas de Consumo le han hecho un hueco en la programación de este curso. Bajo el título "Agua: consumo y uso responsable", se trataron diferentes aspectos del elemento líquido como su importancia en la alimentación y en la salud de las personas, diferentes fórmulas para su gestión sostenible o lo que significa este bien en Aragón.

En la jornada participaron Carmen Olalla, farmacéutica del Gobierno de Aragón, Maite Gálvez, jefa de la Agencia de Recursos Ambientales de Zaragoza Expo 2008, y Carlos Cuchi, adjunto a la dirección del Instituto Aragonés del Agua.

Algunas de las recomendaciones que se plantearon para un consumo responsable del agua son:

- Ducharse en lugar de bañarse.
- Optar por modelos de electrodomésticos de bajo consumo, pueden utilizar hasta un 60% menos de agua.
- Lavar la ropa con una frecuencia adecuada, pues algunas veces no está realmente sucia y sólo necesita airearse y refrescarse.
- No tirar al retrete taponos, toallas sanitarias, pañales y preservativos, ni tampoco arrojar por el desagüe sustancias químicas de uso doméstico como aceite, aguarrás y disolventes de pintura.
- Planificar el uso del agua en el jardín con técnicas que permitan un consumo responsable.

Las hojas de reclamaciones.

Todo lo que hay que saber

Ignacio Zaragoza Chamorro. Jefe de Servicio de Disciplina de Mercado



El Gobierno de Aragón ha aprobado la orden que universaliza en la Comunidad Autónoma las hojas de reclamaciones en materia de consumo. Con esta iniciativa se pretende ampliar la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a disponer este tipo de documentos.

El texto entrará en vigor el 16 de agosto. A partir de esa fecha cualquier establecimiento abierto al público deberá contar con este documento a través del cual los consumidores pueden plantear una reclamación ante la Administración. Con la nueva normativa las reclamaciones podrán tramitarse con mayor rapidez y facilidad. La orden se aplicará a todos los sectores excepto aquellos sectores con regulación propia en materia de hojas de reclamaciones como turismo y transporte.

¿Qué son las hojas de reclamaciones?

Las hojas de reclamaciones son un instrumento sencillo que facilita a los consumidores el traslado a la administración de sus reclamaciones en materia de consumo, con independencia del derecho a recurrir directamente a la vía judicial.

En el año 2001, el Gobierno de Aragón aprobó el decreto por el que se regulaban las hojas de reclamaciones en materia de consumo. A lo largo de todos estos años se ha ido ampliando la obligación de disponer de hojas de reclamaciones en los distintos sectores. El modelo oficial está redactado en castellano, inglés y francés y consta de tres copias; una para la administración, otra para el establecimiento o prestador de servicios y la restante para el consumidor.

¿Existe alguna obligación adicional por parte de los establecimientos aparte de la disposición de las hojas?

La disposición de las hojas es obligatoria en todos los establecimientos, no pudiendo remitir al consumidor a otro lugar o momento distinto a aquel en que fuera solicitada. La entrega es gratuita. En el documento deben figurar los datos correspondientes a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio.

En todo establecimiento debe haber un cartel en tres idiomas con la siguiente leyenda: "existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario". Si no existen dependencias fijas donde se realice la actividad o preste el servicio (en prestadores de servicio a domicilio, por ejemplo), deberá incluir esa leyenda en las ofertas, presupuestos y facturas que se entreguen al consumidor.

¿Qué tengo que hacer con la hoja de reclamación una vez cumplimentada?

Una vez que el reclamante rellene sus datos e incluya los hechos motivo de la queja, el representante del establecimiento podrá incorporar en la misma lo que considere oportuno en relación a los hechos que motivaron la reclamación y le entregará al consumidor un ejemplar para que sea éste el que la remita a la administración. Junto con el impreso conviene acompañar la documentación que sirva para mejor valorar los hechos (factura o justificante de pago, contrato, folleto informativo, documento de garantía)

¿Es obligatorio que todos los establecimientos tengan hojas de reclamaciones?

Comprobada la eficacia de este mecanismo para facilitar y agilizar la tramitación de las reclamaciones de los consumidores a lo largo de estos años, el Departamento de Salud y Consumo, ha ampliado definitivamente la obligación de disponer de hojas de reclamaciones en materia de consumo a todos los establecimientos.

Se han excluido de esta obligación los sectores con normativa específica en materia de hojas de reclamaciones para evitar una posible duplicidad de modelos en determinados establecimientos (transportes o establecimientos turísticos entre otros).

¿Desde cuándo existe esa obligación?

Para los sectores que ya estaban obligados anteriormente, lógicamente a través de esta nueva regulación no se modifica en nada tal obligación; para el resto, la entrada en vigor de la norma es de tres meses desde su publicación; es decir, que a partir del 16 de agosto los consumidores pueden exigir las ante cualquier vendedor o prestador de servicios.

Si soy un comerciante, ¿dónde puedo conseguir las hojas de reclamaciones?

El modelo oficial de las hojas de reclamaciones está publicado en el Boletín Oficial de Aragón pudiendo encontrarlo así mismo en la página web del Gobierno de Aragón y por tanto, se puede encargar la edición en cualquier imprenta a partir de dicho modelo; además a través de las Cámaras de Comercio y la Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos existe posibilidad de solicitarlas ya que existen acuerdos de colaboración al respecto.

¿Qué pasa si no me dan las hojas de reclamaciones?

Si un establecimiento no dispone o se niega a dar hojas de reclamaciones, el consumidor podrá presentar la reclamación por el procedimiento que considere más adecuado, haciendo constar tal circunstancia.

¿Existe un control de la administración para controlar que los establecimientos tengan hojas de reclamaciones?

La administración está llevando a cabo una campaña de inspección y control en las tres provincias aragonesas. A los establecimientos que se encuentran en el periodo transitorio se les está informando de la obligación que tendrán de disponer de hojas de reclamaciones a partir del 16 de agosto de este año.

Campamentos, colonias y actividades de verano Para jóvenes. Derechos de los usuarios

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



Colonias de vacaciones, campamentos, colonias urbanas, campus deportivos y un sinnúmero de actividades de verano para niños y jóvenes constituyen una oferta cada vez más atractiva y variada para las vacaciones escolares. Estas actividades de tiempo libre, de formato lúdico y recreativo, deben contener un valor educativo y ser éste el primer factor a tener en cuenta a la hora de apuntar a nuestros hijos. Además de ello, ayudan a solucionar las vacaciones familiares y laborales.

Los organizadores

Generalmente son empresas especializadas en actividades de tiempo libre quienes promueven y comercializan estas actividades o bien las dirigen siendo contratadas por los organismos públicos que las ofertan (ayuntamientos, comarcas o el propio Instituto Aragonés de la Juventud). Junto a estos profesionales, asociaciones juveniles, deportivas, culturales, clubs, colegios y otras entidades organizan este tipo de actividades para sus asociados, o bien abiertas al público en general.

Por ello, hay que contemplar una diferencia importante: no se producirá un "acto de consumo" y no existirá la relación consumidor-empresa en aquellos casos en los que el participante tenga la condición de socio de la entidad promotora. En este caso, cuando se trata de actividades asociativas, la actividad será financiada con los ingresos de la entidad, especialmente con las cuotas de los asociados.

Por el contrario, cuando las entidades, sean mercantiles o asociativas, incluso sin ánimo de lucro oferten al público, de manera organizada, profesional y mediante precio, actividades de ocio y tiempo libre, como tales prestadores de servicios tendrán la consideración de profesional o empresario y por tanto estarán sujetos a cuantas obligaciones les corresponden en materia de defensa de los consumidores y usuarios. Es decir, en este caso será de aplicación la Ley 16/ 2006, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón.

Existe una amplia y variada oferta, incluso de actividades en la ciudad: Colonias Urbanas, campus y otros cursos

Este tipo de actividades, cada vez más frecuentes, se caracterizan por no incluir alojamiento, ya que los chicos regresan cada noche a su casa. Son los llamados "campamentos de día" y cuyos contenidos son de lo más variado: multideporte, multiactividad, talleres, idiomas, etc.

Salimos fuera ¿campamento o colonia?

En Aragón, las actividades juveniles de tiempo libre, cuando requieran dormir fuera del domicilio familiar, están reguladas en el Capítulo III de la Ley 3/ 2007, de Juventud de Aragón y en el Decreto 68/ 1997, por el que se regulan las condiciones en que deben realizarse determinadas actividades juveniles de tiempo libre en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el cual se clasifican por las modalidades de alojamiento. Corresponde su seguimiento y control al Instituto Aragonés de la Juventud.

Campamentos. Acampadas juveniles

En estas actividades el alojamiento se realiza en tiendas de campaña ya se instalen en zonas acondicionadas para campamentos o en cualquier otro terreno. Será acampada itinerante cuando la pernoctación en el mismo lugar no supere las dos noches.

Colonias.

Son las que utilizan para el alojamiento de los jóvenes albergues, residencias, casas de colonias, granjas-escuela u otros edificios similares.

Obligaciones de los organizadores de actividades juveniles de tiempo Libre.

Personal titulado. Al frente de la actividad habrá un Director de Actividades en el Tiempo Libre, con título oficial y un equipo de monitores, también titulados o en prácticas, a razón de un monitor por cada 12 participantes como mínimo. A su vez, cuando haya más de 50 participantes, contarán con un responsable, con conocimientos acreditados de primeros auxilios. En caso de que se realicen actividades propias del turismo activo (barranquismo, escalada, rafting, etc.) éstas deberán ser dirigidas por un guía o instructor titulado para estas especialidades. Por su parte, el personal de cocina deberá contar con el carnet de manipulador de alimentos.

Documentación. Los responsables de la actividad dispondrán de la relación de los participantes, la titulación de los responsables, la autorización del titular de la instalación o terreno y el programa completo de actividades.

Seguros. Deberán disponer de seguros de responsabilidad civil y, sin perjuicio de otros seguros de asistencia o accidentes, copia de la cartilla sanitaria de cada participante.

Seguridad y condiciones higiénico sanitarias. El referido Decreto 68/ 1997 establece especiales indicaciones para la instalación de campamentos, en cuanto a condiciones de seguridad del terreno y distancias con los cauces de ríos. Especifica la dotación mínima de equipos de campaña que deberán instalarse para cocina, comedor y servicios y hace especial referencia al tratamiento del agua de bebida.

Los derechos del usuario

En estas actividades como en cualquier otro servicio a prestar a consumidores y usuarios, los promotores de las actividades están sujetos al común deber de información al usuario y al cumplimiento de las condiciones del contrato y las publicitadas, y en concreto:

- La publicidad de la actividad deberá ser veraz, objetiva y auténtica, de manera que per-

mita elegir la actividad más adecuada según las condiciones y edad de los jóvenes.

- Por la misma razón, deberá facilitarse el programa y todos los detalles sobre la actividad a los padres que lo soliciten, con las mismas exigencias si son actividades publicitadas en Web y contratadas de forma electrónica.

- El contrato deberá prever el desistimiento. Condiciones de anulación y devolución de cantidades en caso de suspensión de la actividad o en caso de que no asista el participante.

- La información en materia de precios será clara y completa.

- En todo caso, deberá entregarse factura o documento acreditativo del pago y servicio prestado, con conceptos, precio y fecha de emisión.

Reclamaciones

La reciente publicación de la Orden de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/ 2001 del Gobierno de Aragón por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón, implica que todas las entidades, asociaciones y empresas que promuevan, organicen y comercialicen actividades de tiempo libre deberán tener a disposición de los usuarios Hojas Oficiales de Reclamaciones.

Arbitraje de Consumo

Es muy recomendable y positivo para ambas partes que las entidades, asociaciones y empresas que promuevan, organicen y comercialicen actividades de tiempo libre estén adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. De esta manera, las reclamaciones de los usuarios que consideren que sus derechos han sido afectados, podrán resolverse de una manera ágil, accesible, vinculante y ejecutiva y sin necesidad de acudir a los Tribunales de Justicia, eso sí, siempre que se trata de materia disponible conforme a derecho y no concurran intoxicación, lesión o indicios racionales de delito.



PRECIOS: indicación y publicidad

Rafael Tapia Montalvo, jefe de sección control e inspección de mercado.
Servicio Provincial de Zaragoza del Departamento de Salud y Consumo.



En estos días se habla mucho de los precios de los carburantes, de la luz, de la vivienda, de los automóviles y de otros muchos productos y servicios. A los consumidores les interesa saber lo que van a pagar por las cosas.

A la hora de abordar este tema se puede hacer desde diferentes enfoques, todos ellos de interés económico y de influencia en la economía familiar.

La normativa en materia de disciplina de mercado puede ayudar al control de los precios, especialmente al de los servicios. Los precios son un factor influyente en la decisión final de los consumidores. Desde la energía que hace sonar el despertador al levantarnos hasta el libro que reposa en la mesilla al acostarnos, todo tiene un precio que conviene conocer y valorar para en algunos casos apreciar. Especial interés despiertan los productos que comúnmente forman la "cesta de la compra", por su gran variedad de marcas y formatos hacen más difícil su elección.

La exposición de los precios de los productos de consumo en los lugares de venta es obligatoria, tanto en los escaparates como en los expositores del establecimiento. En joyerías, tiendas de música, electrodomésticos, panaderías, calzado y vestir, estaciones de servicio, librerías, papelerías, fruterías, carnicerías y pescaderías no existe excepción normativa. En aquellos casos en los que



el precio aparece marcado de origen y con precios autorizados no parece necesaria más publicidad de ello.

Existen distintas formas de marcado de precio como los carteles que se colocan sobre el propio producto y la etiqueta. La novedad en la indicación de los precios de los productos la encontramos en el "PUM", precio por unidad de medida en la que está envasado, así unos harán referencia al litro, otros al kilo, otros a unidades más pequeñas como el ml., todo ello con el fin de poder elegir el más barato de los envases comercializados del mismo producto. Todos los productos deben llevar esta indicación. El propósito es facilitar la elección ante los múltiples formatos que se ofertan de un producto.

En los últimos cuatro años se han realizado actuaciones inspectoras para comprobar el grado de cumplimiento de los diferentes sectores del comercio minorista, dando lugar a acciones correctoras que poco a poco están dando sus frutos.

Aún quedan sectores o empresas por corregir, al igual que consumidores concienciados con la bondad de este precio, por lo que desde la Dirección General de Consumo se seguirá trabajando.



La UNIVERSIDAD, como entidad colaboradora en proyectos de consumo

Francisca Pérez Jiménez, jefa de sección de Información y Formación



El desarrollo de una política eficaz y adecuada en defensa de los consumidores y usuarios, supone, en muchas ocasiones, la colaboración de entidades u otras administraciones públicas que disponen de infraestructuras, servicios o personal con capacidad docente e investigadora, para llevar a cabo tareas muy específicas en el ámbito de consumo. Una de estas entidades es la Universidad de Zaragoza con la que la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón mantiene convenios de colaboración. Pero la colaboración también se extiende a otras entidades de ámbito internacional como la U. I. Menéndez y Pelayo.

En este marco, destacamos que las dos líneas preferentes de colaboración en materia de consumo son las destinadas a realizar:

- La planificación y desarrollo de sistemas de información y documentación sobre consumo, referidos principalmente a procesos ofimáticos.
- La organización y realización de actividades formativas.

Convenio con el Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia de la U. de Zaragoza.

Tiene como objetivo la realización de una

investigación operativa para el desarrollo de modelos de sistemas de información y documentación en la administración regional de consumo y su ajuste a las peculiaridades geográficas de Aragón. Implica entre otras las siguientes acciones:

Gestión del Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo (CIDAC)

Desarrollo y tratamiento de la documentación.

Actualización de la página WEB.

Elaboración de Bases de datos

Convenio con la Escuela Universitaria de Estudios Sociales de la Universidad de Zaragoza.

La formación en consumo de universitarios, de asesores técnico- jurídico de las asociaciones de consumidores, de los responsables de las OMIC/OCIC, así como del personal técnico y de inspección en materia de consumo de las administración autonómica o local, garantiza la preparación y puesta al día de aquéllos que van a atender a los ciudadanos desde las distintas oficinas de información al consumidor o en sus tareas de control de mercado.

Así se realizan cursos incluidos en estudios propios de la Universidad de Zaragoza como el Diploma de Especialización en Consumo y el Curso sobre Consumo y Calidad de Vida.

Convenio con la Universidad de Verano de Teruel

Este proyecto es una respuesta al objetivo encomendado en la Ley 16/2006, de 28 de diciembre de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, para que los consumidores puedan acceder a una formación en materia de consumo, a fin de que puedan desarrollar un comportamiento libre, racional y responsable en el consumo de bienes y en la utilización de servicios.

Este año se ha realizado ya el **V Curso de Formación en Consumo** "Las edades del consumidor". La formación incluye temas como:

- Evolución del consumo desde la Edad Media
- Educar para el Consumo en la era global
- Las perspectivas del consumidor en la Unión Europea

Convenio con la Universidad Internacional Menéndez y Pelayo

Tiene como objetivo promover y fomentar la formación, cooperando con otras universidades o instituciones españolas o internacionales.

Así, en el curso "Nuevos retos del consumidor" realizado el pasado año 2007, en la sede de Formigal, se trataron temas de actualización y novedades legislativas como:

- Ley de mejora de la protección de los consumidores y usuarios
- Nueva regulación del arbitraje de consumo
- Préstamos hipotecarios

En Aragón, podemos decir que estamos en plena sintonía con el programa de la U.E. sobre **Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores 2007-2013**", que destaca el objetivo de "informar y educar mejor a los consumidores" y entre las acciones para lograrlo el fomento de nuevos módulos de educación de adultos, sobre los principales temas que afectan a los consumidores. También el desarrollo de cursos específicos y de alta calidad sobre temas de consumo, a nivel de postgrado.

Estas líneas de colaboración son promovidas anualmente por Dirección General de Consumo, para que los aragoneses puedan ejercer con mayor calidad sus derechos básicos como consumidores y conseguir una "información, formación y educación en materia de consumo", amparándose en el artículo 4 de nuestra Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.



Entrevista

José Ángel Oliván, presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios



“La formación es esencial para tener un consumidor responsable y comprometido”

¿Qué es el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios?

Es un órgano de participación que engloba a varias de las asociaciones de consumidores de Aragón como Feaccu, Facu, Aicar, Cesaragusta, Informacu, Torreramona, Uca, Impoebro y Santa María.

¿Cuáles son sus funciones?

Pretendemos ser un foro de debate y reflexión sobre aquellas cuestiones que afectan y preocupan a los consumidores. Además, asesoramos a la Administración en la elaboración de leyes relacionadas con el consumo.

¿Qué papel desempeñó el Consejo en la elaboración de la Ley Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón?

Todas las asociaciones desarrollamos un papel fundamental en la redacción de esta normativa. Nos encargamos de reflexionar y debatir sobre aquellas cuestiones que afectan directamente a los consumidores y usuarios. Por primera vez introdujimos aspectos relacionados con el comercio electrónico, un sector que cada vez está más presente en la sociedad.

¿Qué balance hace de esta normativa?

Muy positivo. La puesta en marcha de la ley ha supuesto un gran paso para los ciudadanos como consumidores.

¿Qué cuestiones son las que más preocupan a los consumidores aragoneses?

Al igual que el resto de los españoles, las nuevas tecnologías e Internet son los temas que más preocupan a los aragoneses en este ámbito.

¿Cómo valora la participación de las instituciones en los temas relacionados con Consumo?

La implicación de las entidades públicas es cada vez mayor. En los últimos años se han creado organismos como las Oficinas Municipales y Comarcales de Información al Consumidor de Aragón. Estas entidades desarrollan una gran labor de asesoramiento e información a los usuarios. Además hay que resaltar la labor de mediación y resolución de pequeños conflictos por parte de la Junta Arbitral de Consumo.

¿Qué lugar debe ocupar la educación al consumidor?

La formación del ciudadano en temas relacionados con el consumo es esencial para tener un consumidor responsable y comprometido. La clave está en desarrollar buenas campañas informativas capaces de llegar al mayor número de personas.

¿Cuál es la fórmula para conseguir ese tipo de consumidor?

Hay que elaborar unas acciones eficaces dirigidas a los medios de comunicación y a las nuevas tecnologías. La clave es dar consejos concretos sobre temas relacionados con el consumo.

¿Cuándo hay que empezar con esa educación?

La educación debe empezar desde la infancia. En la familia adquirimos nuestros primeros hábitos de consumo, por eso es necesario potenciar un consumo responsable en los hogares. La educación en la escuela también desempeña un papel destacado.



I Jornada de Participación y Salud

El pasado 28 de mayo se celebró la I Jornada de Participación y Salud, una reunión científica organizada por la Dirección General de Atención al Usuario para dar cabida en el debate sobre la relación de la sanidad con el ciudadano tanto a usuarios como a profesionales del mismo. En el acto inaugural participaron la consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, la directora general de Atención al Usuario, Teresa Antoñanzas, el gerente del Servicio Aragonés de Salud, Juan Carlos Bastarós, y el director general de Participación Ciudadana, Ignacio Celaya.

Unas 60 asociaciones de pacientes y otros colectivos como Sociedades científicas, colegios profesionales y sindicatos, además de trabajadores de la sanidad, se reunieron en la Ciudad Escolar Pignatelli en la primera cita de estas características que se organiza en Aragón. De los análisis y discusiones que allí se establecieron saldrán una serie de conclusiones teóricas y unos foros de trabajo estables para buscar formas de llevarlas a la práctica entre todos los implicados.

Esta iniciativa se enmarca en las líneas de trabajo de la Dirección General de Atención al Usuario con el objetivo de buscar fórmulas que permitan una mayor autonomía y responsabilidad de los ciudadanos respecto a su salud, tanto personal como colectiva, y potenciar la participación activa de los usuarios.

El Departamento de Salud y Consumo y el RACC presentan una guía práctica sobre conducción responsable

La consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, y el director de la Fundación RACC, Miquel Nadal, presentaron el pasado mes de marzo una guía práctica con consejos para recordar a los ciudadanos la importancia de una conducción segura, cívica, económica y respetuosa con el medio ambiente.

La guía pretende ser una herramienta de trabajo útil y práctica para promover una conducción más segura, que contribuya a reducir la siniestralidad vial. En ella se abordan temas como las restricciones del uso del teléfono móvil, consejos para mantener en buen estado el vehículo o indicaciones sobre el comportamiento al volante. La edición de este documento se enmarca dentro del convenio de Educación para la Movilidad y Seguridad firmado entre el Departamento de Salud y Consumo y la Fundación RACC. Se han editado 10.000 ejemplares del documento que se distribuirá en entidades locales, organizaciones no gubernamentales y colectivos profesionales, entre otros.



Plan de formación OMIC y OCIC

Uno de los derechos básicos de los consumidores y usuarios de Aragón es la educación y formación en materia de consumo, y las Oficinas de Información al Consumidor existentes en municipios y comarcas (OMIC y OCIC) tienen un papel destacado en esta tarea. Desde este objetivo se hace más que aconsejable la realización de jornadas de formación conjunta entre las distintas Administraciones. A esto responde el Plan de Formación Continua del Personal de OMIC y OCIC de Aragón que, en este 2008, tuvo su máximo desarrollo durante el mes de mayo.

Organizadas por la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP), con la colaboración de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, los días 8, 12, 14 y 22 de dicho mes se desarrollaron jornadas formativas de ocho horas en Teruel, Zaragoza, Huesca y Barbastro, respectivamente, en las que se trabajaron aquellos temas sobre los que las propias Oficinas habían mostrado mayor preferencia.

En primer lugar se trataron las garantías, tema en el que principalmente se abordó la normativa vigente. En cuanto a la telefonía fija y móvil, se retomó el asunto de los derechos de los usuarios en este ámbito, dada su elevada repercusión a nivel tanto de consulta, como de denuncia y reclamación.

También se habló de la reunificación de deudas y abusos de las financieras privadas, uno de los temas novedosos. Se estudió cómo, cuándo y en qué condiciones puede interesar la reunificación de deudas. Relacionado en parte con esto se abordó el tema de la vivienda, cuyo resultado, en cuanto a la calidad, no siempre responde a los elevados precios pagados por ella. Motivos por los que lo convierten en un tema fundamental. Y, en el mundo de las nuevas tecnologías, tampoco podía faltar un apartado dedicado a su consumo responsable y seguro.

Por otro lado, se abordó también la colaboración de las OMIC/OCIC en el control de mercado, un asunto necesario si se desea ser eficaces. Principalmente se trabajó el tema de la colaboración y coordinación, en el campo del control de mercado, de Gobierno de Aragón, Comarcas y Ayuntamientos.

Por último, se habló del análisis y evaluación de las actividades realizadas por las OMIC/OCIC en 2007, la gestión de resultados de las memorias y los compromisos de actuación. Además, se efectuaron los planteamientos más adecuados para la gestión de resultados y futuros compromisos de actuación, pues no es suficiente con prestar unos servicios a los ciudadanos, hay que hacérselo llegar y ofrecerle los resultados obtenidos para que sea él mismo quien valore su efectividad.

XXVII Jornadas de Información al Consumidor

La Asociación de Consumidores "Ceasaragusta" organizó las XXVII Jornadas de Información al Consumidor que tuvieron lugar los días 6 y 7 de mayo en Zaragoza. La formación de los ciudadanos en materia de consumo fue el principal objetivo de esta edición.

La primera jornada se centró en el respeto al Medio Ambiente y en los conflictos arbitrales en materia de vivienda; en ella participaron como ponentes el jefe de la sección de Educación Ambiental del Departamento de Medio Ambiente, Fernando López y el presidente de la Junta Arbitral de Consumo, Pablo Martínez Royo.

La sesión del segundo día se centró en la alimentación y su influencia en la publicidad. El director general de Salud Pública, Francisco Javier Faló, el profesor de nutrición, Agustín Ariño, y la responsable de Comunicación de CEACCU, Yolanda Quintana, fueron los ponentes.

El director general de Consumo, Francisco Catalán, fue el encargado de clausurar esta edición de las jornadas.



V Curso de formación de consumo: Las edades del Consumidor

La Universidad de Verano de Teruel y la Dirección General de Consumo organizaron el V Curso de formación de Consumo: Las edades del consumidor que tuvo lugar del 24 al 27 de junio en la capital turolense. La evolución del consumo desde la Edad Media hasta nuestros días y la protección del consumidor en Aragón y la Unión Europea fueron los temas principales de estas jornadas.

El acto inaugural estuvo presidido por el director general de Consumo, Francisco Catalán, el director del Servicio Provincial de Salud y Consumo de Teruel, José Ignacio Escuín, y el director de la Universidad de Verano de Teruel, Amador Marín.

La sesión más destacada del curso fue la conferencia, a través de videoconferencia, impartida por Juergen Vogelgesan y Geraldine Lissalde-Bonnet, miembros de la Comisión Europea, sobre la Seguridad de los Productos y de los servicios.

Arranca el desarrollo del proyecto de mejora de la Atención Primaria



El Departamento de Salud y Consumo, junto a las Sociedades Científicas de Atención Primaria, ha diseñado las estrategias y compromisos para estos servicios del Sistema de Salud

El Departamento de Salud y Consumo y las Sociedades Científicas de Atención Primaria están trabajando las estrategias, objetivos y compromisos para los servicios de Atención Primaria, que se desarrollarán en los próximos tres años.

Con este proyecto de mejora se quiere incrementar el nivel de resolución de este ámbito asistencial, fortalecer el funcionamiento como equipo de sus profesionales, favorecer su autonomía y desarrollo profesional y establecer compromisos objetivos con los usuarios, con quienes se colaborará en el desarrollo de los aspectos más importantes como demandantes de unos servicios de más calidad y con los trabajadores como reivindicación de su desarrollo profesional.

Estos objetivos se concretan en cuatro estrategias: mantener los servicios de Atención Primaria como puerta de entrada al sistema de salud y garantizar así la accesibilidad y

la equidad de todos los ciudadanos, independientemente de donde vivan o de su nivel socioeconómico; reforzar la función de agencia de la Atención Primaria, con el objetivo de orientar a los pacientes en su itinerario sanitario; garantizar la continuidad, el seguimiento de cada enfermedad, imprescindible en la actualidad por el aumento de pacientes con enfermedades crónicas y con necesidad de una gestión integral de su proceso; y favorecer una atención longitudinal, seguimiento de todos los problemas de salud de sus pacientes.

De esta forma, se responde a las necesidades de pacientes con diferentes enfermedades y que precisan un enfoque global de su situación de salud.

Medidas y actuaciones

Para desarrollar estas estrategias y objetivos, el proyecto recoge las medidas y actua-

ciones que se agrupan en cuatro apartados. En primer lugar, incrementar el nivel de resolución de los equipos de Atención Primaria, para lo que todos los equipos garantizarán la oferta completa de su cartera de servicios, en la que se integren todos los procedimientos de promoción y prevención que hayan demostrado su efectividad en su prestación desde Atención Primaria.

Además, todos tendrán acceso directo a los procedimientos de diagnóstico incluidos en la cartera del Sistema de Salud de Aragón y dispondrán de información suficiente para aconsejar a sus pacientes sobre la elección de especialista y centros de Atención Especializada.

En segundo lugar se pretende fortalecer el funcionamiento como equipo de los profesionales de Atención Primaria así como favorecer la autonomía y el desarrollo de los profesionales. Por último, se plantea establecer compromisos objetivos con los usuarios.



En este último ámbito, además del derecho a libre elección de médico de familia y pediatra, a los ciudadanos de Aragón se les garantiza el derecho a la información, a la accesibilidad administrativa -las Unidades de Atención al Usuario de los Equipos de Atención Primaria actuarán como "ventanilla única" del Salud, facilitando y gestionando la información y tramitación de las gestiones que el usuario necesite respecto al conjunto del Sistema-, y de atención a tiempo.

Además, desde los centros de Atención Primaria se facilitará la obtención de la cita para consulta del especialista o para la realización de procedimientos de diagnóstico o terapéuticos, así como toda la información que les sea de utilidad, y se ampliarán las funciones de los Consejos de Salud, cuyos ámbitos coincidirán con el territorio del que el ciudadano se sienta partícipe.

Decálogo de seguridad en verano

Francisco Javier Masip Usón. Jefe sección control de mercado



El verano es sinónimo de vacaciones, tiempo libre y disfrute. Es una época en la que paradójicamente más recomendaciones deben hacerse, baste citar el ejemplo de las campañas contra accidentes que promueve la Dirección General de Tráfico.

Pero hay otros consejos generales relacionados con la salud y con la seguridad de una serie de productos muy propios del verano, que se citan a continuación:

Los artículos acuáticos

En este epígrafe se engloban una serie de artículos de juego y otros que funcionalmente sirven como ayuda a la flotación, incidiendo en los que van destinados a los niños más pequeños.

- El etiquetado debe figurar en castellano.
- El marcado CE debe estar presente, como

garantía de que se cumplen los requisitos esenciales de seguridad, así como las instrucciones de uso y advertencias y la identificación del responsable del producto.

- Las válvulas antiretorno deben ofrecer cierta resistencia.

- Para niños menores de tres años hay que evitar los dispositivos que presenten elementos pequeños y accesibles que puedan desprenderse con facilidad, ante un posible riesgo de que sean ingeridos o inhalados. También debe prestarse atención a las cuerdas que puedan suponer riesgos de estrangulamiento.

- Debe tenerse en cuenta que la cabeza del niño quede siempre por encima de la superficie del agua.

- No hay que dejar al niño solo en ningún caso.

Las gafas de sol

- Es muy aconsejable comprobar la presencia del marcado CE en el etiquetado o en la propia gafa.

- La identificación del fabricante e instrucciones de uso deben aparecer también en el etiquetado y en castellano.

- Se debe prestar atención a la categoría del filtro solar. El grupo 0 deja pasar prácticamente toda la luz, y en el extremo opuesto tendremos la clase 4, totalmente desaconsejada para la conducción por limitar considerablemente la visión.

Los protectores solares

- Hay que prestar atención al factor o índice de protección. Cuanto mayor sea éste, mayor será el grado de protección.

- Los términos "efecto pantalla" o "protección total" pueden no ajustarse a la realidad, incluso son contrarios a la normativa vigente.

- Se debe atender a la fecha de caducidad y al periodo de uso una vez que el envase se haya abierto.

- Respecto al uso, conviene ser generosos, aplicando dosis en cantidad y reiterando en el caso de exposición prolongada al sol.

Hasta aquí, se han aportado una serie de recomendaciones específicas de una serie de productos de uso típicamente estival, pero no hay que olvidar otra serie de consejos que pueden hacer más saludables las vacaciones:

- Evitar la exposición al sol prolongada o en horas intermedias, precaución que debe extremarse en el caso de niños, ancianos y enfermos.

- Utilizar cremas protectoras solares, recomendando las de mayor factor de protección.

- Las necesidades hídricas aumentan, de ahí que sea conveniente la rehidratación



bebiendo líquidos con mayor frecuencia.

- Los procesos de gastroenteritis se incrementan notablemente en estas fechas, por ello hay que tener mucha precaución en cocinar y manipular adecuadamente los alimentos, prestar atención a su correcta refrigeración y rechazar cualquier alimento que nos haga dudar de su correcta manipulación.

- A la hora de planificar un viaje al extranjero, máxime a países tropicales, conviene informarse sobre la necesidad de vacunarse.

- En las zonas de baño, aparte de mantener los hábitos higiénicos y evitar cambios bruscos de temperatura a la hora de sumergirnos en el agua, se debe extremar la vigilancia de los niños, aun portando flotadores.



I Concurso escolar sobre educación del consumidor en Aragón

Emilia Sáenz Gómez. Técnico de gestión de consumo.



Casi 1.600 escolares de las tres provincias aragonesas han participado en el concurso que convocó la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón al comenzar el segundo trimestre del curso escolar 2007-2008, con la colaboración de la Dirección General de Política Educativa, destinado a los escolares de Aragón. Consumo responsable, agua y desarrollo sostenible fue el tema elegido para esta primera edición.

Este I Concurso Escolar sobre Educación del Consumidor en Aragón tiene como objetivo primordial promover la realización de actividades o proyectos de educación en materia de consumo en los Centros Escolares de la Comunidad Autónoma de Aragón, a fin de potenciar la participación de los mismos en los programas de educación del consumidor, así como estimular en el aula las iniciativas de aprendizaje e investigación en los ámbitos del consumo en relación a

«Consumo responsable, agua y desarrollo sostenible».

Los equipos participantes han realizado una revista o cuento que gira alrededor de cualquier aspecto relacionado con el tema del concurso, un cartel con su correspondiente eslogan y una memoria explicando el trabajo realizado, bien en soporte visual y/o electrónico.

El acto de entrega de premios se celebró el 30 de mayo de 2008 en el Salón de Actos del Edificio Pignatelli de Zaragoza, y fue presidido por Francisco Catalán Duerto, Director General de Consumo y por Carmen Martínez Urtasun, Directora General de Política Educativa, que entre aplausos hicieron entrega a los premiados de los correspondientes diplomas acreditativos y de un lote de regalos.

Los equipos de los 1º y 2º premios, de cada una de los 4 niveles de participación en el concurso, han recibido a través del colegio un premio en metálico de 900 euros y 400 euros respectivamente.

Cerca de 180 personas entre componentes de los equipos, profesores coordinadores, directores de los centros, así como padres, madres y otros familiares que han querido acompañar a los escolares en este acto, pudieron ver todos los trabajos premiados que estuvieron expuestos a la entrada del salón.

El día festivo continuó para algunos de los escolares que se habían desplazado hasta Zaragoza desde su localidad, aprovechando la tarde para realizar una visita a diferentes zonas de la ciudad.

El jurado, formado por representantes de la Dirección General de Consumo, de la Dirección General de Política Educativa y del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios ha concedido los siguientes premios y menciones honoríficas, dada la calidad de los trabajos presentados:

Segundo Ciclo de Educación Primaria

1er. premio: Equipo "Palmireno", del CEIP Alcañiz, de Alcañiz (Teruel).

Coordinadora: Carmen José Giner Gascón

2º premio: Equipo "Chipi-chape", del CEIP Guillermo Fatás, de Zaragoza. Coordinadora: Rosa M^a. Soterias Marco

Menciones: A la revista del equipo "Los amigos de Reciclín", del CEIP Hilarión Gimeno, de Zaragoza. Coordinadora: M^a. Pilar Trujillo López

Al cartel del equipo "Los maños de Zuera", del Colegio Nuestra Señora del Pilar, de Zuera (Zaragoza). Coordinadora: Carmen Val Escuer

Tercer ciclo de Educación Primaria

1er. premio: Equipo "Almozagua", del CEIP La Almozara, de Zaragoza. Coordinadora: M^a. Carmen Cuartero Robert

2º premio: "Acuamanía", del CEIP Odón de Buen, de Zuera (Zaragoza) Coordinadora: M^a. Angeles Viscasillas Torrero

Menciones: A la revista del equipo "Los Truenos", del Colegio Santa Ana, de Caspe (Zaragoza). Coordinadora: Rosa M^a. Cester Monclús

Al cartel del equipo "La mar salada", del CEIP Odón de Buen, de Zuera (Zaragoza). Coordinador: Isidro Gómez de Segura Aragón

Segundo Ciclo de Educación Secundaria Obligatoria

1er. premio: Equipo "3º Div.", del IES Los Enlaces, de Zaragoza

Coordinadoras: Angeles Calvillo e Isabel Pérez

2º. premio: Equipo "ASE (Ambiente Siempre Ecológico)", del Colegio Teresiano del Pilar, de Zaragoza. Coordinadora: M^a. Teresa Castillo



Menciones: A la revista del equipo "Alumnos de 3º ESO Grupo A", del IES Damián Forment, de Alcorisa (Teruel). Coordinadora: Joaquina Melero Gracia

A la revista del equipo "Escarcha", del Colegio Antonio Machado, de Venta del Olivar (Zaragoza). Coordinadora: Mercedes Sanz Carnicer

Al cartel del equipo "Gota a gota", del IES Pedro Laín Entralgo, de Híjar (Teruel). Coordinador: Marian Castillo Huerta

Día Mundial de los Derechos del Consumidor



Bajo el lema "Por un consumo responsable" se celebró, como cada 15 de marzo, el Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Las distintas asociaciones de consumidores y usuarios de Aragón instalaron sus expositores en el paseo de la Independencia de Zaragoza, junto a los de la Dirección General de Consumo y Ayuntamiento de Zaragoza. Hasta este lugar se acercaron miles de ciudadanos interesados en conocer el trabajo que realizan estas entidades.

Jornadas de debate y reflexión, conferencias, obras de teatro para mayores y pequeños, concursos y una exposición de dibujo y pintura completaron el programa de actos con motivo de esta celebración.

Teatro para mayores y pequeños

Las representaciones teatrales para pequeños y mayores ocuparon un lugar destacado dentro de los actos programados en torno al Día Mundial de los Derechos de Consumidor.

Más de 700 escolares de 6 a 12 años asistieron a la obra teatral "STOP" en el colegio Jesús María El Salvador. A lo largo de casi dos horas los pequeños disfrutaron de las aventuras de los Superagentes de la Ketty y el malvado Doctor Qué. El espectáculo pretendía enseñar de una manera divertida el significado de las principales señales de tráfico.

Esta actividad se llevó a cabo en colaboración con la Fundación RACC que desarrolla un Programa de Educación Vial para niños y niñas de todo el país.

Además, se puso en escena la representación "Viejos trucos para nuevos tiempos" destinada a las personas mayores. Casi 800 personas asistieron al Salón de actos de Jesuitas para disfrutar de una tarde de teatro que tenía como objetivo impulsar un consumo responsable y seguro entre la tercera edad.



Conferencias

Conferencias, mesas redondas y la tradicional aula de consumo componían la parte formativa del programa.

Con el objetivo de potenciar una conducción responsable y segura entre los ciudadanos, la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios Cesaraugusta organizó una conferencia.

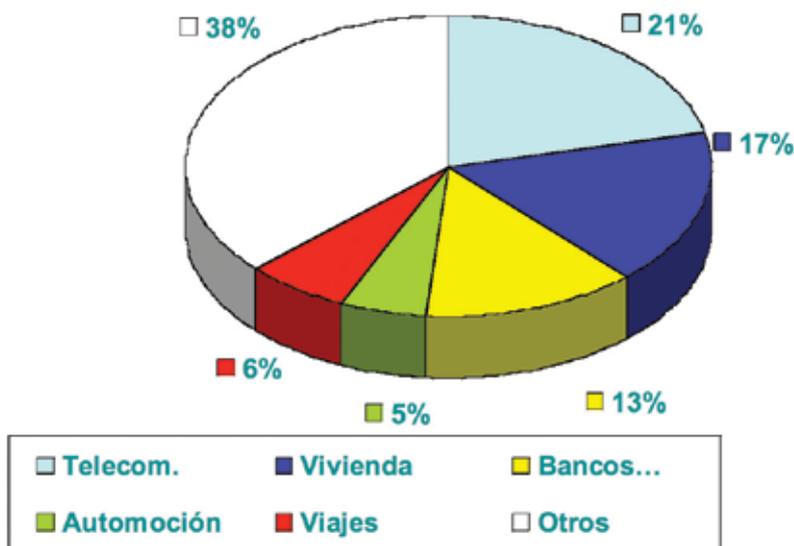
Por otro lado, la Asociación Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorro Ebro IMPOEBRO organizó un concurso de pintura y fotografía bajo el tema Agua y consumo responsable. Los participantes pudieron exponer sus trabajos en el Centro Cívico Estación del Norte. Hasta aquí se acercó un gran número de personas para contemplar la originalidad y la belleza de los trabajos presentados.

Otro de los actos destacados fue la entrega del II Premio al buen hacer en consumo que otorga la Asociación de Consumidores Torre Ramona. La cadena de supermercados Carrefour fue la ganadora de esta edición. La Consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, entregó el galardón al director de Carrefour Actur, Juan Manuel Pova Martínez.



Balace de la Dirección General de Consumo durante 2007

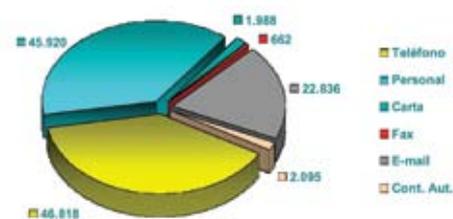
Telecomunicaciones y vivienda son los sectores que más quejas generan



Telecomunicaciones y vivienda acapararon la mayor parte de las cuestiones que llevaron a los ciudadanos a las oficinas de atención al consumidor durante 2007. Una vez analizados los datos correspondientes a dicho año, desde la Dirección General de Consumo se destaca que cada vez son más los aragoneses que utilizan estos servicios para defender sus derechos.

Según se desprende de la Memoria de actividad de 2007, los servicios de atención al consumidor recibieron 120.319 solicitudes de información en ese año, 1.496 peticiones más que en 2006. De esas solicitudes, 78.189 fueron consultas, 29.463 reclamaciones, 3.616 denuncias y 9.051 quejas.

Las irregularidades en la prestación del servicio (30.152), el supuesto incumplimiento del contrato (16.475) y los posibles fallos en las facturas (6.344) han sido las cuestiones que motivaron más peticiones de

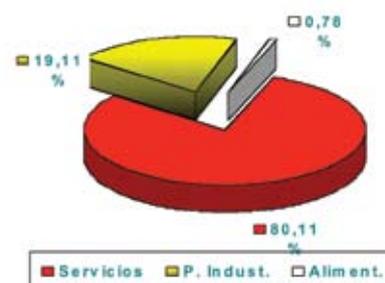


información. Por sectores de actividad, las más frecuentes fueron las telecomunicaciones (25.845), vivienda (19.885) y bancos, seguros y gestorías (16.000).

Entre los datos anuales, también destaca que de las 3.338 denuncias presentadas en 2007, el 80% estaba relacionado con los servicios, el 19% con los productos industriales y el 0,7% con la alimentación.

La Dirección General de Consumo trabaja en otras dos importantes cuestiones para garantizar los derechos de los consumidores. De un lado, están las inspecciones en los comercios; en 2007 se contabilizaron 34.163 actuaciones inspectoras, de las que 32.044 fueron negativas y 1.810 positivas.

Por otro, se encuentra la Junta Arbitral de Consumo, que se ha consolidado como una alternativa a la vía judicial en los conflictos relacionados con los derechos de los consumidores. El año pasado se interpusieron 1.496 solicitudes de arbitraje y se resolvieron 1.145 expedientes, de los que 697 lo fueron por laudo y 448 por mediación. Además, destaca el dato de que el 52% de las reclamaciones estaba relacionado con el sector de las telecomunicaciones.



Oficina Municipal de Información al Consumidor: Canfranc

Sara Garijo Gallego, jefa del negociado de formación e información

La OMIC de Canfranc funciona desde abril de 1999. Su situación geográfica al lado de enclaves turísticos tan importantes como las estaciones de esquí de Candanchú y Astún, el paso del Camino de Santiago, el paso transfronterizo del Somport (Eje Europeo de Comunicación) y el gran número de visitantes que anualmente pasan por todo el valle fue lo que hizo plantearse al Ayuntamiento la implantación de este servicio.

Desde su puesta en marcha ha cambiado mucho el tipo de reclamación que se plantea en la OMIC, siendo más variadas (nuevas tecnologías, bienes de primera necesidad, vivienda...).

En la actualidad también ha cambiado la forma de transmisión, siendo cada vez más utilizado el correo electrónico, aunque la forma presencial es la más habitual.

El servicio que presta la oficina, se ha ampliado con la puesta en marcha del PUNTO EUROPEO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR, que entró en funcionamiento el 14 de diciembre de 2005 y desde el cual cualquier consumidor de la Comunidad Económica Europea puede transmitir consultas de una forma rápida y sencilla en tiempo real.

El consumidor encuentra en la OMIC un lugar donde poder solucionar sus reclamaciones. La mediación es uno de los métodos más utilizados. Si ésta no tiene efecto, la reclamación se traslada al Servicio Provincial de Consumo, Junta Arbitral u otro estamento para su análisis y Resolución.

Dentro de lo que son las consultas realizadas podemos encontrar dos periodos en los cuales se ve una clara diferencia. Uno sería en la época invernal, en la cual los consumidores realizan un gran porcentaje de consultas sobre sus derechos en las estaciones de esquí. El resto del año comprende otros temas.

Desde la Oficina también se realiza la función de información a los consumidores mediante talleres, charlas... La forma de elección de los mismos suele venir canalizada a través de las asociaciones del municipio o sobre los temas que tienen una mayor trascendencia dado el número de quejas recibidas. La colaboración con la Cámara de Comercio de Huesca para la información y formación sobre el Certificado

de Manipulador de Alimentos es una de las colaboraciones habituales. Para este año, la OMIC tiene prevista una campaña de información sobre el Sistema Arbitral de Consumo, una charla sobre Internet y telefonía móvil dirigida a los jóvenes del municipio, y una apuesta por la concienciación sobre el reciclaje con la realización del II Concurso de Reciclaje.



De interés general

Nombre de la entidad:
OMIC CANFRANC

Localización:
Plaza Ayuntamiento, 1 Canfranc

Teléfonos:
974 373 141 | Fax: 974 373 037

Correo electrónico:
omic@canfranc.com

Asesora técnica:
María Elisa Torrecillas Alonso

Horario de atención al público:
Martes a Sábados, de 9:30 a 13:30 horas
y de 16:00 a 19:00

Arbitraje de Consumo

Garantía en automóvil nuevo.

Luis Sanagustín Higuero. Presidente de Colegio Arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón



Reclamación: El adquirente de un vehículo nuevo reclama el abono de la factura de reparación por sustitución del embrague de un vehículo con cinco meses de antigüedad y 15.000 kilómetros recorridos.

En la Vista celebrada ante el colegio arbitral el demandante se ratificó en la reclamación planteada en el sentido de que compró un automóvil el 20/7/2007. El 30/12/2007, dentro del plazo de garantía, se estropeó, teniendo que sustituir el embrague. Se les comunicó que la reparación no entraba en garantía, siendo que dicha exclusión no figura en ningún documento de los que se les entregaron. Cuando se produjo la avería se puso en contacto con la demandada, empresa a la que compraron el vehículo, y ellos mismos les indicaron que podían llevarlo a otro servicio técnico oficial de la marca. Considera que no es lógico que con sólo 15.000 km. y escasamente cinco meses se averíe el embrague y no lo cubra la garantía. La solicitud que hacía al colegio arbitral era que la empresa vendedora abonase el importe pagado por la factura de reparación de dicha pieza.

La empresa demandada no compareció a la vista pero envió escrito de alegaciones en el que indicaba que no aceptaba someterse a ninguna clase de arbitraje ya que con fecha 8/4/2008, con anterioridad a cualquier notificación o comunicación del expediente, se había procedido a la renuncia de la oferta pública de sometimiento arbitral. Añadía la falta de legitimación pasiva de la demandada por cuanto que la reparación no fue efectuada por dicha empresa sino por otro Servicio Oficial de la marca quien comprobaría que la sustitución se debió a un desgaste normal por el uso del mismo y no por un defecto de fábrica y siendo que la demandada desconoce cualquier circunstancia del cambio de dicho embrague, que es una pieza de desgaste que no entra dentro de la garantía del vehículo, por lo que solicitaba la desestimación de la demanda.

El Colegio Arbitral a la vista de tales alegaciones y de los documentos que obraban en el expediente consideró que previamente a entrar en el fondo

del asunto planteado, debía entrarse a analizar la cuestión relativa a la no aceptación a someterse al arbitraje planteada por la empresa demandada como consecuencia de la baja solicitada en fecha 8/4/2008. Efectivamente la empresa demandada había solicitado baja de su oferta pública de sometimiento arbitral en la fecha citada. Sin embargo en el compromiso de adhesión que la empresa firmó en el año 1998 aceptó la condición de que "el presente compromiso es de carácter indefinido, salvo denuncia expresa por alguna de las partes realizada con seis meses de antelación" de lo que se infiere necesariamente que durante los seis meses siguientes a la fecha de la solicitud de baja, la empresa quedaba comprometida a seguir aceptando los arbitrajes.

Una vez establecida esta cuestión el Colegio Arbitral entraba en lo relativo a la presunta falta de legitimación pasiva alegada por la demandada. Se consideró probado en la vista que la reparación la efectuó otro servicio oficial de la marca, habiendo indicado el reclamante que comunicó la avería padecida a la empresa demandada, la cual le indicó que podía acudir a otro servicio oficial. Siendo además que por la normativa de garantía legal la empresa demandada, en cuanto vendedora del producto, estaba directamente obligada a hacerse cargo de la garantía. Por este doble motivo, conocimiento necesario de la avería (se acudió a servicio oficial de la marca) y obligación legal de responder en garantía, el Colegio entendió que la pretensión estaba correctamente planteada frente a la demandada, que no podía esgrimir la falta de legitimación pasiva.

Finalmente y respecto del problema de fondo planteado los árbitros consideraron que si bien el embrague es una pieza sometida a desgaste, no es habitual que se averíe un embrague con poco más de cinco meses y apenas 15.000 Km.; siendo además decisivo el hecho de que el régimen previsto en la garantía legal establece que durante los seis primeros meses de vigencia de la garantía, dentro de cuyo período se encontraría el caso analizado, se presupone que la falta de conformidad existía de origen, salvo prueba en contrario. No habiéndose presentado por la demandada informe técnico o pericial alguno que demostrara el mal uso por parte del demandante del vehículo que exonere de su responsabilidad a la empresa, ésta debía cargar con los gastos de la reparación.

Resolución

En consecuencia el Colegio Arbitral decidió por unanimidad que la empresa vendedora del vehículo debía abonar al demandante el total del importe de la factura de reparación.

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: He recogido en el buzón de mi casa un catálogo de ofertas de productos que están a la venta en unos grandes almacenes. He visto una cámara fotográfica cuyos modelo y precio me han parecido interesantes pero al ir a comprarla me dicen en el establecimiento que no está disponible porque ha habido un error al publicar esa oferta. ¿Debo entender esta situación como publicidad engañosa?

RESPUESTA: Frecuentemente encontramos entre la correspondencia que llega a nuestros domicilios, catálogos donde diferentes establecimientos comerciales ofertan sus productos a precios rebajados o que resultan interesantes para el consumidor en relación con las prestaciones que tales artículos contienen.

La Ley 34/1988, de 11 de Noviembre, General de Publicidad, en su artículo 4 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.

Es así mismo engañosa la publicidad que silencie datos fundamentales de los bienes, actividades o servicios cuando dicha omisión induzca a error de los destinatarios.

Dicho esto, podríamos deducir que la respuesta a la consulta sería afirmativa. Sin embargo, como consumidores, al observar un catálogo publicitario debemos estar atentos a los siguientes aspectos:

1º: Fijémonos en la fecha de vigencia del catálogo.

2º: Busquemos si en algún lugar del mismo se hace constar la advertencia"hasta agotar existencias", aviso éste de especial importancia porque puede ocurrir que cuando vayamos a adquirir el producto que nos interesa, otros consumidores nos hayan precedido y ya no queden unidades del artículo ofertado, siendo esta circunstancia de conformidad con la norma en esta materia.

3º: El comercio que publicita sus productos mediante estos catálogos puede disponer de varios establecimientos, en cuyo caso, debemos comprobar si se informa de que los citados productos se encuentran disponibles solamente en algunos de ellos, información que en algunos casos se hace saber mediante el aviso "ofertas disponibles en nuestros establecimientos de" y a continuación se



enumeran los centros comerciales y las localidades en las que se encuentran.

4º: Finalmente conviene comentar que con cierta frecuencia nos encontramos con el hecho de que el artículo que nos interesa no está a la venta porque, según nos indica el empleado, ha habido un error de la Imprenta que ha realizado el trabajo y que involuntariamente ha equivocado los datos respecto a las características o al precio del producto.

En este caso podemos exigir del establecimiento que comunique a sus clientes el error tipográfico detectado. Para ello existen varios procedimientos:

El establecimiento debe exponer a la vista de los consumidores, un cartel informativo del error detectado en el catálogo.

La empresa que comercializa el producto publicitado erróneamente podrá emitir una fé de erratas a través de la prensa escrita, en un periódico de tirada nacional.

En todo caso, una vez detectado el error, los establecimientos a los que se refiera el catálogo, deben retirar los ejemplares del mismo a fin de que no permanezcan accesibles al consumidor.

Legislación: Derechos de los consumidores en los viajes combinados

Miguel Ángel Marín Sánchez. Administrador Superior.



Los viajes combinados son aquéllos en los que se produce la combinación previa de, por lo menos, dos de estos elementos: transporte, alojamiento u otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado. Eso sí, siempre y cuando se vendan u ofrezcan en venta con arreglo a un precio global y dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2007, reconoce que los principales derechos de los consumidores en materia de viajes combinados son los siguientes.

1) Se debe poner a disposición de los consumidores y usuarios un folleto informativo en el que figuren, entre otras, las siguientes cuestiones:

Los destinos y medios de transporte, con especificación de sus características.

Duración, itinerario y calendario del viaje.

Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría y sus principales características.

Precio final completo del viaje combinado,

incluidos los impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas...

2) El contrato deberá formalizarse por escrito y, como elementos principales que necesariamente deberá contener, citamos los siguientes:

Características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar y de los alojamientos.

El precio del viaje, especificando los gastos de gestión.

Los gastos de anulación.

Modalidades de pago del precio y, en su caso, condiciones de financiación.

El destino, el itinerario, las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total del viaje combinado.

3) Se reconoce el derecho a ceder gratuitamente la reserva del viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo; debiendo ser dicha cesión comunicada a la empresa con una antelación mínima de 15 días (salvo acuerdo de un plazo menor).

4) En cuanto a los precios establecidos en el contrato, no podrán ser revisados, ni al alza ni a la baja, salvo que el propio contrato prevea, de manera clara, la posibilidad de revisión. Asimismo, se dispone que será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

5) Por lo que se refiere a la modificación del contrato, si el organizador se ve obligado a modificar algún elemento esencial antes de la salida del viaje, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor. Éste podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar la modificación con la correspondiente repercusión en el precio.

6) Ya por último, si el consumidor no está conforme con el servicio prestado, puede solicitar la correspondiente hoja de reclamaciones en la agencia de viajes o touroperador, cumplimentándola con sus datos personales y los motivos de la reclamación, así como acompañando toda la documentación del viaje disponible.

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"

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
Comarca de la ribera baja del Ebro	Avda. Constitución 16	Quinto de Ebro	Zaragoza	50770	976 179 230
Mancomunidad de la ribera izda. del Ebro	Pza. España, 16	Alfajarín	Zaragoza	50172	976 790 630



VIII PREMIO INVESTIGACIÓN EN CONSUMO

Agua, consumo responsable y desarrollo sostenible

Premio de Investigación al mejor trabajo o estudio de investigación que tenga por objeto materias relacionadas con la defensa y protección de los consumidores en el área de Agua, consumo responsable y desarrollo sostenible, con referencia a la Comunidad Autónoma de Aragón.

Información:

Dirección General de Consumo.
Vía Universitat, 36
50017 Zaragoza
976 715 648
www.aragon.es/consumo