

# Consumo Aragón

N.º 39 Primavera 2009

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



## La fiesta del consumidor



A partir del 30 de Junio

# No te quedes sin tele

## Conéctate a la TDT



Llama al:

**i 900 5 4 3 2 1 0**

<http://tdt.aragon.es>



# Sumario

- 06 **En Portada:** La fiesta del consumidor
- 09 Solicitudes de información en los servicios de Consumo
- 10 Control de los precios en los alimentos para celíacos
- 12 Campañas de inspección del año 2009
- 14 Etiquetado energético y consumo responsable
- 18 **Entrevista:** Armando Carcas,  
Presidente de la fundación DFA
- 20 Breves
- 22 Prevención del cáncer de colon
- 24 Control y seguridad de páginas web
- 26 La magia de educar jugando
- 27 Concurso de fotografía y dibujo
- 28 Campaña de prevención de accidentes en el hogar
- 30 Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo
- 31 Oficinas comarcales y municipales de información al consumidor
- 32 Arbitraje de Consumo
- 33 Buzón del Consumidor
- 34 Legislación: Aplazamiento de la hipoteca

**Director:** Francisco Catalán Duerto

**Consejo de Redacción:** Carlos Peñasco Gil, Ignacio Zarazaga Chamorro, Francisca Pérez Jiménez, Livia Álvarez Almazán, María Vidal Cirac, Reyes Ibáñez Benages.

**Edita:** Gobierno de Aragón. Departamento de Salud y Consumo. Dirección General de Consumo. Vía Universitarias, 36, 6ª plta. 50017 Zaragoza.

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

**Web de la Dirección General de Consumo:** [www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)

**Diseño y Maquetación:** Shackleton Arte y Comunicación

**Depósito Legal:** Z-3761-96

**ISSN:** 1137-4527

# Agenda

## Aulas de consumo

### “Conducción segura, responsable y sostenible”

28 de abril de 11h. a 13h.

### “Los servicios de agua, gas y electricidad en los hogares”

26 de mayo de 11h. a 13h.

### “Recomendaciones en los viajes internacionales”

16 de junio de 11h. a 13h.

Estas jornadas se celebran en la Sala Jerónimo Zurita del Edificio Pignatelli, situado en Paseo María Agustín, 36, Zaragoza.

## Jornadas:

### XXXIV Jornadas Aragonesas de Consumo: Experiencias de educación del Consumidor en Aragón”

Los días 8 y 9 de mayo. CATEDU C/Cervantes, 1 Alcorisa TERUEL.

### Plan Formación Continua Personal OMIC/OCIC

El día 8 de junio en Zaragoza.

### Plan Formación Continua Personal OMIC/OCIC

El día 10 de junio en Huesca.

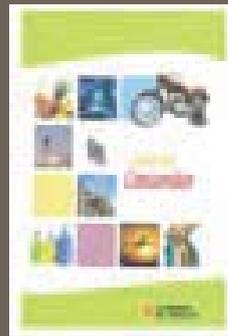
### Plan Formación Continua Personal OMIC/OCIC

El día 11 de junio en Teruel.

### Plan Formación Continua Personal OMIC/OCIC

El día 17 de junio en Barbastro.

# Publicaciones



## Guía del consumidor.

Guía del consumidor en la que el Gobierno de Aragón promueve unos hábitos de consumo responsables, reflexivos, ecológicos y solidarios.



## ¿Qué saber? HOJAS DE RECALAMACIONES.

Folleto sobre las hojas de reclamaciones, su utilización, obligatoriedad y procedimiento ante una reclamación.



## C de Celíacos. Guía de restaurantes y hoteles 2008/2009.

Con esta guía se pretende facilitar la incorporación plena de los celíacos en la vida cotidiana, poniendo a su alcance la información sobre los establecimientos que tienen a su disposición menús sin gluten.



## Servicio gratuito de atención telefónica al consumidor 900 12 13 14.

Este servicio gratuito proporciona una atención cercana y personal a las demandas del consumidor.



## Consumo Social y Responsable. 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

Folleto en el que se ofrece información sobre derechos de los consumidores y sus asociaciones.

# EDITORIAL

## Por un consumo social y responsable

Habitualmente, confundimos calidad de vida con acumulación de bienes materiales. Sin embargo, el consumo en exceso no suple carencias afectivas, sólo las apacigua momentáneamente, y además genera un impacto adverso sobre el medioambiente.

La celebración el pasado 15 de marzo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor pretendía hacernos reflexionar sobre estas cuestiones, bajo el lema "Consumo social y responsable". Se trata de concienciar a la sociedad para practicar un consumo más responsable y comenzar a llevar una actitud reflexiva frente a lo que consumimos.

Desde la Dirección General de Consumo, ofrecemos una serie de consejos para lograr un consumo responsable con el medio ambiente, las demás personas y con nuestra propia salud:

- 1-Antes de comprar cualquier cosa, es conveniente pensar en lo que realmente se necesita, no en lo que nos apetece.
- 2-A la hora de comprar, se aconseja analizar el producto, mirar el etiquetado e intentar saber cuál es el origen del producto y de qué está compuesto.
- 3- Informarse sobre las repercusiones en la salud del consumo de ciertas sustancias. Decidirse por aquellos productos que tengan menos preservantes y aditivos. Cuando se compre ropa, hay que fijarse en el sistema de etiquetado y analizar qué telas son mejores para el cuerpo.
- 4- Recomendamos preferir aquellos pro-

ductos que sean elaborados localmente, ya que así además de ayudar a la economía local, se ayuda a frenar la generación de los gases invernadero en el traslado de materiales.

- 5- Elegir consumir aquellos productos que se puedan reciclar, como los plásticos que en la base del producto tienen un pequeño triángulo con los números 1 a 2.

- 6- Al comprar objetos para el hogar, se puede optar por aquellos que sean de segunda mano. Regalar aquellas prendas que ya no se use o pensar en una nueva utilidad.

En definitiva, se trata de tener en cuenta tres factores. Por un lado, los criterios ambientales, eligiendo productos "verdes" en su ciclo de vida y discriminando los que generan mayor contaminación o residuos. Por otro lado, los criterios sociales, eligiendo productos (como el caso del café, chocolate o té) que garantizan determinadas condiciones en su origen, lo que conocemos como "comercio justo". Y por último, tener en cuenta el comportamiento del productor, las políticas y sistemas de gestión de las empresas en el ámbito económico, ambiental y social, lo que se denomina "Responsabilidad social corporativa o empresarial".

Por último, se recuerda a los consumidores que la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón pone a su disposición el teléfono gratuito 900-12-13-14, para resolver sus dudas sobre éstas u otras cuestiones que les afecten como consumidores.



# La fiesta del consumidor



La celebración el pasado 15 de marzo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor estuvo marcada por una gran participación en todos los actos programados.

Niños y adultos disfrutaron de una jornada festiva e informativa el pasado día 15 de marzo, fecha en la que se conmemora el Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Cientos de personas se acercaron hasta el Paseo de la Independencia, donde pudieron informarse sobre sus derechos como consumidores, además de disfrutar de una serie de actividades lúdicas que hicieron las delicias de los más pequeños de la casa.

Una gymkhana por la integración organizada por la Fundación DFA, castillos hinchables, actividades de educación

y seguridad vial, proyección de vídeos sobre consumo responsable, demostración de bomberos, espectáculos de animación de calle, talleres de radio, juegos de mesa y concursos animaron la jornada en la que también hubo tiempo para la concienciación sobre nuestros derechos y deberes como consumidores.

El Día Mundial de los Derechos del Consumidor se celebró este año bajo el lema "Por un consumo social y responsable". En definitiva, se trata de comenzar un proceso de reflexión sobre los productos que adquirimos, para tener



*La Asamblea de FEACCU-Huesca contó con una numerosa asistencia de asociados.*

una actitud más responsable respecto a lo que consumimos. Para ello, hay que tener en cuenta criterios como la responsabilidad social de las empresas productoras, el comercio justo y el respeto al medio ambiente.

En la celebración, participaron junto al Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, así como otras entidades que están colaborando en el campo de la protección de los consumidores, con un marcado carácter social, y apostando decididamente por las actividades educativas y lúdico-formativas para los más jóvenes.

Todas ellas difundieron materiales informativos que pueden ayudar a todos a tutelar efectivamente los derechos que promulga nuestra Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, como el derecho a la protección de la salud, seguridad y medio ambiente, el derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, así como a la indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos, entre otros.

### **Actos en Huesca y en Teruel**

Este año, desde la Dirección General de Consumo se apostó por la descentralización en la celebración del Día Mundial del Consumidor, con la organización de

actos en Huesca y Teruel, que contaron con una numerosa participación y que permitieron transmitir el lema de la celebración a las tres provincias aragonesas.

Así, FEACCU-Huesca celebró el 14 de marzo su XIV Asamblea General Ordinaria, bajo la presidencia de Trinidad Valdivinos y la presencia de 120 representantes de las asociaciones locales. Entre otros acuerdos, se aprobó el cam-

## **La Dirección General de Consumo organizó actos en Huesca, Zaragoza y Teruel**

bio de nombre de esta organización, pasando a denominarse Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la provincia de Huesca.

También se aprobó la incorporación de tres nuevas asociaciones a la federación: Laperdiguera, Naval y Peralta de la Sal. En la actualidad, forman parte de FEACCU-Huesca un total de 108 organizaciones locales distribuidas por más de 159 municipios pertenecientes a todas las comarcas altoaragonesas.

Continua-->

**“En la celebración también participaron las asociaciones de consumidores y usuarios”**

La asamblea fue clausurada por la consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, quien destacó la vitalidad del tejido asociativo de la provincia de Huesca. La consejera informó del apoyo del Gobierno de Aragón a la propuesta de FEACCU para la celebración de un Congreso Nacional de Consumidores en Huesca.

Tras la asamblea, el asesor técnico del Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad, José Miguel Galán Bueno, explicó a los asistentes el proceso de implantación de la televisión digital terrestre, “tdt”, y la finalización de las emisiones analógicas.

### **Consumo y cambio climático**

La celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor en Teruel también contó con la presencia de la consejera de Salud y Consumo, que quiso participar en los actos programados en las tres provincias. Así, presentó la conferencia impartida por Luis Caballer Sanz, Jefe de la Sección de Consumo del Servicio Provincial de Salud y Consumo de Teruel, sobre los derechos de los consumidores ante los servicios financieros en tiempos de crisis.

*La consejera de Salud y Consumo también participó en la conferencia impartida en Teruel.*

Previamente, por la mañana tuvo lugar una conferencia sobre Consumo y Cambio Climático en el Instituto de Secundaria Segundo de Chomón, que contó con la asistencia de más de 100 estudiantes del centro educativo. En la conferencia se expusieron fotografías y vídeos sobre los problemas que presenta la sociedad de consumo, el efecto invernadero, el calentamiento y el aumento del nivel del mar.

Durante la conferencia, también se expuso la opinión de los científicos y organismos al respecto, la relación directa entre consumo y alteración del medio ambiente con la consecuencia del cambio climático, los compromisos asumidos por los distintos países en la Cumbre de Río de Janeiro y Protocolo de Kyoto, las energías renovables, los biocombustibles, así como la contribución que los ciudadanos pueden hacer para evitar que el cambio climático degrade nuestro entorno.

La celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor se completó con diversas conferencias, Jornadas Aragonesas de Consumo y actos organizados por las asociaciones de consumidores y usuarios a lo largo de todo el mes de marzo. <>



# Los Servicios de Consumo tramitaron el pasado año 94.373 solicitudes de información

Las telecomunicaciones y la vivienda siguen siendo los sectores con mayor conflictividad

En 2008 los Servicios de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón tramitaron 94.373 solicitudes de todo tipo, de las que 56.202 fueron consultas, 27.288 reclamaciones, 2.986 denuncias y 7.897 quejas.

Por sectores de actividad, las telecomunicaciones, que incluyen telefonía fija, móvil e Internet, supusieron, con 17.722 consultas, el 19% del total de las demandas, seguidas por la vivienda, con 16.011 consultas (el 17% del total), y el sector bancario, que alcanzó el 15% con 14.312 consultas.

Los problemas más frecuentes son, en el caso de las telecomunicaciones, la facturación de llamadas que el usuario no reconoce, el hecho de que no se facilite una copia del contrato y las ofertas publicitarias que no se cumplen posteriormente por la empresa. En el sector de la vivienda las discrepancias más habituales versan sobre el incumplimiento del plazo de entrega de la vivienda, la calidad de los materiales en relación con la memoria de obras y la falta de aval o seguro que garantice la devolución de las cantidades entregadas a cuenta; y, en cuanto a los servicios financieros, la falta de entrega de contrato y los cargos en cuenta no autorizados por el cliente.

En otro orden de cosas, la Dirección General de Consumo llevó a cabo el pasado año 35.389 actuaciones inspectoras, de las que 32.600 fueron negativas y 2.525 positivas.

Estos datos forman parte de la memoria de actividad correspondiente a 2008, que fue presentada por el director general de Consumo, Francisco Catalán, quien destacó que de las 35.389 inspecciones realizadas, tan sólo 204 dieron lugar a la apertura de expedientes por presuntas infracciones, lo cual refleja "que la continua labor inspectora, así como de formación e información en consumo ayuda a corregir comportamientos, podemos decir que aumenta la responsabilidad y el autocontrol de las empresas en un trabajo conjunto".

Francisco Catalán también indicó que la Junta Arbitral de Consumo se consolida como una alternativa a la vía judicial en los conflictos relacionados con los derechos de los consumidores. En 2008 se resolvieron 1.116 solicitudes de arbitraje, de las que 630 fueron por laudo y 486 por mediación. Desde Consumo se apuesta por la mediación y conciliación como la vía de resolución más rápida y satisfactoria para ambas partes. El 53% de las reclamaciones estaba relacionado con el sector de las telecomunicaciones, dado que las empresas del sector se han adherido mayoritariamente al sistema, lo que demuestra a su vez un grado de compromiso y de buenas prácticas por parte de estas empresas. <>

Atención al Consumidor en 2008



# Control de precios en los alimentos para celíacos

La Dirección General de Consumo es consciente de la situación problemática que viven las familias en la que alguno de sus miembros padece de intolerancia al gluten y en ese sentido desde hace años viene colaborando con la asociación celíaca aragonesa en diversas iniciativas. Además de la guía práctica del celíaco que en su día supuso una publicación de gran ayuda para dar difusión a la enfermedad, posteriormente vieron la luz otros proyectos como el aula de cocina o la guía de restaurantes y hoteles para celíacos entre otros.

Una vez cubiertas las necesidades informativas o formativas, desde el colectivo se planteó la elaboración de un estudio económico en el que se pudiera analizar la repercusión de la incorporación de alimentos sin gluten en la cesta de la compra, y por tanto el gasto adicional que debe afrontar una familia en la que alguno de sus miembros tiene intolerancia al gluten.

La incidencia de la enfermedad en la población junto con las nuevas prácticas comerciales en las que la información es mucho más precisa para colectivos especialmente sensibles o en las que las marcas blancas conforman ya un porcentaje importante de las opciones de compra de los consumidores, hacen especialmente interesante y oportuno este informe cuyas líneas principales incorporamos en el artículo.

El estudio trata de analizar la variación de precios de productos "aptos para celíacos" comparándolos con los mismos "normales", incorporando en la comparación los establecimientos y las

marcas comerciales; hay que considerar también que habrá que diferenciar los alimentos que habitualmente tienen gluten (harinas, pasta, pan ...) y los que pueden o no contenerlo en función de los ingredientes (salsas, embutidos, preparados cocinados, ...).

Conviene indicar que dicho estudio está complementado con un control analítico en el Centro de Investigación y Control de Calidad de Majadahonda cuyos resultados no están disponibles en la fecha de publicación de este artículo.

El total de productos cuyo precio fue controlado ascendió a 830, de los que 230 eran "sin gluten" y 600 sirvieron como elemento de comparación con su producto homólogo con gluten. La actuación se llevó a cabo en las tres provincias aragonesas en 16 establecimientos y sobre 67 marcas comerciales.

Antes de sacar ningún tipo de conclusiones, a efectos ilustrativos vamos a incorporar en una tabla el factor multiplicador del precio de los alimentos aptos para celíacos, separados en dos grupos: grupo A (normalmente tienen gluten) y grupo B (pueden llevarlo o no dependiendo de la composición concreta).

## Conclusiones

De los datos obtenidos, y del estudio pormenorizado de marcas y establecimientos, que omitimos en estos momentos, podemos concluir:

- En tres de cada diez productos, independientemente de la presencia o no de gluten en su composición, no existe

## Grupo A

Producto	Promedio
Pan rallado	7,44
Pan molde	5,03
Pasta	4,90
Bollería	4,59
Pan tostado	4,59
Galletas	4,23
Cereales	3,94
Pan	3,80
Harina	3,08
Cervezas	2,31
Pastelería	2,07
Pizzas	2,01

modificación en su precio (generalmente son marcas propias del establecimiento o marcas blancas).

- b) Los productos que normalmente tienen gluten (grupo A) son los que más incrementan sus precios en comparación con sus homólogos sin gluten en una media de un 400%.
- c) En los productos que pueden o no tener gluten según sus ingredientes (grupo B), el precio del producto apto para celíacos es de media un 25% más caro.
- d) Respecto a establecimientos, hemos comprobado en general un mejor comportamiento en las grandes cadenas y en especial aquellas que trabajan con marcas propias.
- e) Respecto a las marcas, y reiterando lo manifestado anteriormente, son las marcas propias o blancas las que experimentan menor variación del precio.

La Federación de Asociaciones de Celíacos de España ha realizado un estudio que va más allá de lo expuesto hasta aquí y que consiste en cuantificar el sobreprecio real en una dieta variada apta para celíacos de entre 2.000 y 2.300 calorías diarias en comparación con una dieta normal.

El cálculo hay que relativizarlo porque aparte de que los precios de referencia son de un muestreo de toda España, el porcentaje de productos pertenecientes a los grupos A y B tenidos en cuenta en nuestro estudio puede ser muy variado en función de los gustos personales y aun considerando una dieta variada; hay que añadir, asimismo, que muchos productos (frutas, huevos, carnes, pescados, hortalizas, leche,...) son los mismos para ambos menús.

Los resultados del estudio de FACE concluyen que de media un consumidor celíaco se gasta 30 euros más a la semana que uno normal, que en términos mensuales suponen 130 euros y más de 1500 anuales.

El interés del estudio es evidente ya no

solamente por lo que pueda suponer a los consumidores en términos de recursos económicos si no también para concienciar a las empresas productoras y distribuidoras de un importante segmento de población al que hay que atender y que tiene los mismos derechos que el resto de la ciudadanía. En el sentido mencionado, la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón se ha puesto en contacto con la Agencia Española de Seguridad Alimentaria para establecer un cauce de colaboración con las diferentes empresas productoras de alimentos, buscando fórmulas y sistemas que permitan comercializar alimentos aptos para celíacos en similares condiciones económicas al resto, siendo éste nuestro próximo objetivo definido hacia este colectivo. <>

## Grupo B

Producto	Promedio
Chocolates	2,59
Dulces	2,28
Cárnicos	1,66
Salsas	1,54
Cons. Pescado	1,27
Embutidos	1,27
Lácteos	1,20
Frutos secos	1,19
Quesos	1,19
Otros	1,08
Patés	1,00

## Presentación de la Guía de Restaurantes y Hoteles "C de Celíaco"



La consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, y el portavoz de la Asociación Celíaca Aragonesa, Juan Manuel Soto, presentaron a principios de este año 2009 la Guía de restaurantes y hoteles "C de Celíaco". El objetivo de esta publicación es facilitar la incorporación plena de las personas celíacas en la vida cotidiana, poniendo a su alcance la información sobre los restaurantes de las tres provincias aragonesas que tienen a su disposición menú sin gluten. Según indicó la consejera, "esperamos que esta guía pueda ser un aliciente para que otros restauradores sigan el ejemplo e incluyan en su carta este tipo de menús". Se trata, por tanto, de un documento abierto que puede incrementarse con nuevas adhesiones.

Los celíacos tienen muy restringida la elección de los alimentos en su dieta habitual, debido al uso frecuente de la harina de trigo, almidones y el propio gluten en la elaboración de productos de consumo en general. Un acto tan común como es comer puede convertirse en un auténtico problema para una persona intolerante al gluten.

El Gobierno de Aragón, en su política de acción prioritaria a los colectivos especialmente vulnerables, ya consideró necesario en su momento editar una guía didáctica acerca de la celiaquía, que se ha convertido en un documento de referencia a nivel nacional.

# Campañas de inspección del año 2009



**“Las campañas de inspección se realizan por diversas razones (reclamaciones, cambios normativos, productos novedosos...)”**

Los productores, importadores, distribuidores y en general todos los profesionales que intervienen en la cadena de comercialización de un producto o servicio, están obligados a que éstos no impliquen riesgos para la salud y seguridad de los consumidores. Las administraciones competentes en materia de consumo vigilan el cumplimiento de esa obligación.

Paralelamente a esa función de vigilancia, se llevan a cabo una serie de campañas programadas que van dirigidas a una serie de productos y servicios, motivadas por diversas razones (reclamaciones, cambios normativos, productos novedosos, etc.). A nivel nacional se planifican aquéllas cuyo ámbito de actuación se extiende a

varias Comunidades Autónomas, serían las Campañas Nacionales; en nuestro territorio se circunscriben las que denominamos Campañas Regionales, y aún podríamos citar un tercer nivel o europeo, cuyo número es más bien limitado y que pueden tener un plazo de vigencia superior al año. A continuación detallaremos las campañas previstas para el presente año 2009, en cada uno de los ámbitos descritos, haciendo constar que alguna de ellas ya se ha materializado.

## Campañas Nacionales:

- Control General de alimentación, dirigida a comprobar las indicaciones de los lugares de origen o procedencia de los productos alimenticios.
- Control Específico de alimentos con

vitaminas y/o minerales adicionados, siendo el objetivo el control del etiquetado y composición de este tipo de productos.

- Control General de productos de limpieza de piscinas, cuyas actuaciones se centran en la vigilancia de estos productos, su etiquetado y su composición.
- Control Específico de videojuegos, en particular la información, tanto en el etiquetado como instrucciones.
- Control Específico de juguetes destinados a niños menores de 36 meses, en concreto los aspectos relacionados con la seguridad.
- Control Específico de peluquerías, dirigida a la vigilancia de derechos básicos, tipo información de precios, entrega justificantes, etc.
- Control Específico de precios en la publicidad comercial, planificada en nuestra Comunidad Autónoma y con el objeto de controlar precios e información de los folletos publicitarios.
- Control específico de empresas de intermediación financiera y de agrupación de créditos, diseñada para comprobación de la información, publicidad y condiciones de contratación.

### Campañas Regionales o Autonómicas:

- Campaña de rebajas, para control de la información de precios y condiciones generales de venta.
- Campaña de hojas de reclamaciones, continuación de la iniciada el año precedente, ante la reciente entrada en vigor de la Orden que generaliza la obligación de disponer de las mismas.
- Campaña de ortopedias, basada en derechos básicos de los consumidores.
- Campaña de venta de animales, basada en el control de aspectos relacionados con la información.

- Campaña de TDT, continuación de la iniciada el año pasado y motivada por el próximo apagón analógico, controlando la información de los distintos aparatos.
- Campaña de comercio electrónico, controlando la información que aparece en distintas páginas web.

## Hay campañas nacionales, regionales o europeas, en función de su ámbito de actuación

### Campañas Europeas

- Campaña de ropa de niños, estaría basada en aspectos relacionados con la seguridad.

Sin perjuicio de lo planificado, y en función de diversas circunstancias, es previsible que se acometa alguna actuación no programada, que requiera un tratamiento especial. <>



# Etiquetado energético y consumo responsable



“El etiquetado energético de los electrodomésticos tiene que ver con el consumo sostenible y afecta al bolsillo de los consumidores”

Los estudios medioambientales de las últimas décadas han mostrado un panorama poco optimista y por ello la preocupación en este área ha ido adquiriendo cada vez mayor protagonismo, de manera que la recomendación más simple pero más efectiva es el aprovechamiento de la energía y la disminución de residuos a la atmósfera. Pero hasta que no dispongamos de las suficientes energías renovables, lo único que podemos hacer es gestionar mejor los recursos, optimizando los resultados.

La etiqueta energética contiene información sobre las características de los aparatos en cuanto a su eficiencia energética. Para que esa información sea uniforme e inteligible, ha sido armonizada por todos los países del Mercado Común. Los aparatos que deben llevar esta etiqueta son los llamados electrodomésticos que consumen energía eléc-

trica y concretamente, los frigoríficos, congeladores y aparatos combinados; lavadoras, secadoras, de ropa y aparatos que los combinan; lavavajillas; calentadores de agua y otros aparatos de almacenamiento de agua caliente; hornos eléctricos; lámparas de uso doméstico y aparatos de aire acondicionado.

Como ya se ha dicho, la etiqueta recoge una información uniforme (etiqueta genérica) y el diseño de la etiqueta también es uniforme.

¿Cómo hacemos para continuar con nuestro nivel de bienestar sin esquilmar los recursos que la naturaleza nos ofrece? Las respuestas son tantas que no pueden ser tratadas en este momento, sin embargo, el etiquetado energético de los electrodomésticos no sólo tiene que ver con el consumo sostenible, sino que afecta muy directamente al bolsillo de los consumidores.

Con el etiquetado se pretende garantizar el derecho a la información, que si bien no es un derecho básico, sí influye a la hora de garantizar los intereses económicos del consumidor, y conseguir un tercer objetivo como el del desarrollo sostenible, ya que los fabricantes no desean estar en los últimos puestos del ranking de la eficiencia. De hecho, hay marcas de electrodomésticos que incluyen en su publicidad el nivel de eficiencia como un marchamo de calidad. De todo ello, se deduce la importancia que tiene un marco normativo armonizado, lo que sólo se consigue con la aprobación de Directivas que sucesivamente se vayan incorporando a la legislación de los diferentes países comunitarios.

El Consejo de Europa, en su papel de motor del ordenamiento jurídico y en previsión de que los países miembros regularían este tema mediante normas que ayudasen a alcanzar el objetivo de un consumo sostenible, publicó la Directiva 95/75/CEE de 22 de septiembre de 1992. Esta Directiva se traspone a nuestro ordenamiento jurídico el 22 de febrero de 1994, al publicarse el R.D. 124/94, que establece la obligatoriedad de informar, sobre el consumo energético y otros datos complementarios, a los consumidores y usuarios de cierto tipo de productos:

- a) Frigoríficos, congeladores y aparatos combinados.
- b) Lavadoras, secadoras de ropa y aparatos combinados.
- c) Lavavajillas.
- d) Hornos.
- e) Calentadores de agua y otros aparatos de almacenamiento de agua caliente.
- f) Fuentes de luz.
- g) Aparatos de aire acondicionado.

La característica esencial de esta norma es la filosofía horizontal en el sector de los productos industriales, ya que establece las grandes líneas por las que discurrirán futuras normas en esta materia.

Para entender las siguientes normas específicas o verticales que sucesivamente fueron aprobadas, en su artículo 1º, define algunos conceptos que interesan al público en general, ya que no debe inducirse al consumidor a la confusión. Así, debe indicarse que el proveedor no es el minorista que expone y vende el aparato doméstico, es el fabricante o responsable de la puesta en el mercado interior. Y, ¿qué significa mercado interior? El conjunto de agentes económicos establecidos en el territorio Comunitario forma el mercado interior.

Siempre que los distribuidores minoristas expongan un aparato de los que posteriormente se regulen, deberán colocar una etiqueta como ésta:

Más eficiente	Clase Energética	Consumo de Energía	Evaluación
A	A	<55%	Bajo consumo de energía
B	B	55-75%	
C	C	75-90%	
D	D	90-100%	Consumo de energía medio
E	E	100-110%	Alto consumo de energía
F	F	110-125%	
G	G	>125%	
Menos eficiente			

Es obligación del "Proveedor" suministrar las etiquetas a los minoristas cuando éstos las soliciten e incluir en cada aparato otra etiqueta genérica con la información relativa a las clases energéticas.

Conocido el derecho a la información y sabiendo dónde buscar, tomamos lápiz y papel y armados de paciencia iniciamos la recogida de información que nos servirá para elegir el aparato que, salvando las preferencias de marca, mejor se ajuste a nuestras necesidades de consumo. Buscaremos aparatos clasificados con alta "Eficiencia" y anotaremos el consumo en Kwh, que en unos casos es por ciclos de trabajo y en otros por hora trabajada. Si consideramos que el frigorífico es el aparato que más horas tenemos funcionando a lo largo del año, y con ahorros de más de 100 Kwh/año de unas categorías a otras, entenderemos la importancia de la eficiencia en estos artículos. En lavadoras, la eficiencia es el consumo de energía en Kwh por kilogramo de lavado en un ciclo normal de algodón a 60 grados centígrados, de forma que, una máquina de categoría A consume 0.19 Kwh y una de categoría G más de 0.39. Conociendo el uso que hacemos de este electrodoméstico sabremos el gasto energético anual. Así podría seguir con todos y cada uno de los electrodomésticos, pero preferimos que hagan un ejercicio aritmético sencillo con los datos de campo obtenidos y lleguen a la conclusión de que merece la pena invertir en eficiencia o, lo que es lo mismo, en categorías superiores.

**“Hay marcas de electrodomésticos que incluyen en su publicidad el nivel de eficiencia como un marchamo de calidad“**

# La tecnología se pone al servicio del usuario del sistema público de Salud



**“Salud Informa tiene como objetivo principal dar un servicio más completo y de mayor calidad a los usuarios del sistema público de salud”**

Los avances tecnológicos se están introduciendo en el mundo de la sanidad, pero no sólo a través de medios diagnósticos y de tratamiento cada vez más novedosos. También deben ser una herramienta para mejorar la comunicación del usuario con el propio sistema, de tal forma que esta relación sea más fluida, más segura, más práctica y, en definitiva, mejor.

Con este objetivo nació el Plan de Sistemas y Telemedicina del Gobierno de Aragón, un proyecto con el que se persigue fomentar la innovación y el desarrollo técnico para el cambio y la modernización de la atención sanitaria,

así como la integración y la automatización de todo el proceso de atención del cuidado de la salud. El plan, que se puso en marcha en 2006, tiene un periodo de ejecución de cinco años y una inversión total estimada de 80 millones de euros.

Dentro de este Plan juega un papel clave el Centro Tecnológico de Salud (CTEC), ubicado en el Parque Tecnológico Walqa. El presidente del Gobierno de Aragón, Marcelino Iglesias, describió este centro en una reciente visita como “el corazón tecnológico y el kilómetro cero de una red de arterias informáticas que, conectando todos los centros sanitarios y facilitando la rápida transmisión de

datos, puede hacer realidad una oferta de servicios con alto valor estratégico, pues mejorará el acceso del usuario al sistema público de salud y también las posibilidades de trabajo de los profesionales sanitarios”.

Aquí están ubicados el Centro de Proceso de Datos (CPD), la Central de Llamadas y el Centro de Atención al Usuario (CAU). Todo este equipamiento conforma el soporte tecnológico que hace posible el desarrollo de proyectos como la nueva tarjeta sanitaria, la historia clínica electrónica, la libre elección de especialista, la informatización de los servicios de Urgencias, la digitalización de imágenes radiológicas, la telemedicina, la receta electrónica o el servicio Salud Informa.

Sobre este nuevo servicio, Iglesias comentó que “es la puerta de acceso a los servicios de salud. Una puerta caracterizada por la accesibilidad permanente, rapidez, profesionalidad y seguridad en la confidencialidad de la información, junto con la proximidad del servicio y la calidad de la atención prestada”.

Se trata de un nuevo servicio de teléfono único e Internet del Departamento de Salud y Consumo para la atención al ciudadano. De esta forma, habrá un único número de teléfono del Salud para todo Aragón (902 555 321), operativo las 24 horas del día todo el año, y una página web, [www.saludinforma.es](http://www.saludinforma.es), donde los ciudadanos podrán dirigirse para obtener información relacionada con la salud y el sistema sanitario, realizar trámites no presenciales, pedir citas médicas o participar y opinar a través de encuestas y foros. Todo ello con el objetivo de dar un servicio más completo y de mayor calidad a los usuarios del sistema público de salud, que se combina con la posibilidad actual de pedir cita personalmente o por teléfono en el centro de salud correspondiente.

A partir del 1 de mayo, los residentes en la provincia de Huesca pueden obtener cita centralizada por teléfono e Internet para consultas en médico de familia, Pediatría y Enfermería en centros de

salud y consultorios locales, a través de Salud Informa. Progresivamente, el servicio se ampliará a la citación centralizada de consultas de atención especializada y pruebas diagnósticas, y la gestión no presencial de trámites administrativos, y este verano se extenderá al resto de la Comunidad Autónoma.

Salud Informa podrá atender hasta 16.000 llamadas a la hora y 300 solicitudes simultáneas. Anualmente, se tramitan en nuestra Comunidad Autónoma 12 millones de llamadas solicitando cita en Atención Primaria.

En el Centro Tecnológico de Salud se ubican físicamente los servidores que forman el nodo central de todo el sistema de comunicaciones del Servicio Aragonés de Salud y del Consorcio Sanitario Aragonés de Alta Resolución, y que dan soporte tecnológico al Plan de Sistemas (existe una central de apoyo en Teruel capital). Entre los años 2008 y 2012 se van a invertir más de nueve millones de euros en mejorar y modernizar las comunicaciones dentro del sistema público de salud aragonés.

Además, desde aquí no sólo se va a atender a los ciudadanos. También va a ser el punto desde el que se resuelvan las consultas y problemas de los profesionales del sistema de salud en la utilización de sus programas y equipos informáticos, a través del CAU. En total, el edificio cuenta con 2.800 metros cuadrados de superficie construida en las que se han invertido más de cinco millones de euros y donde van a trabajar 125 personas.<>

**“Inicialmente, el servicio de teléfono único e Internet para obtener información relacionada con la salud y el sistema sanitario, realizar trámites no presenciales, pedir citas médicas o participar estará operativo sólo para los usuarios de la provincia de Huesca”**

*Imagen de la visita del presidente de Aragón a las instalaciones ubicadas en Walqa*



## “Ofrecemos un apoyo permanente y leal para todos los aragoneses con discapacidad física”

Armando Carcas nació en Pradilla de Ebro (Zaragoza) en 1956. Economista de profesión, es Presidente de la Fundación Disminuidos Físicos de Aragón desde 2003, tras ejercer como vocal y secretario de la junta directiva.



El pasado 15 de marzo fue el Día Mundial de los Derechos del Consumidor y la Fundación DFA colaboró con una gymkhana por la integración. ¿Obtuvieron una buena respuesta por parte de los aragoneses que se acercaron al Paseo de la Independencia?

La experiencia resultó inmejorable. Muchísimas personas se animaron a completar, sentados en una silla de ruedas o con los ojos u oídos tapados, nuestro circuito lleno de obstáculos. Cuando alguien sin discapacidad se enfrenta a este reto que le proponemos experimenta multitud de sensaciones desconocidas hasta ese momento y, sobre todo, percibe las dificultades evitables y diarias que, por desgracia, aún sufren las personas con discapacidad cada vez que salen de sus domicilios.

La Fundación DFA es una de las organizaciones más activas y dinámicas de Aragón. ¿Está dando sus frutos la importante labor de sensibilización que llevan a cabo?

Estamos continuamente avanzando en un camino sin final. Quiero decir con esto que, en este momento, estamos a años luz de lo que era la realidad de nuestro colectivo cuando la Fundación

DFA (entonces Disminuidos Físicos de Aragón) se creó en 1976, pero existen todavía muchísimas mejoras por conquistar y situaciones de desventaja que, entre todos, debemos corregir.

DFA otorga unos premios a las instituciones y organizaciones que dan pasos a favor de la plena integración en la sociedad de las personas con discapacidad física. ¿Cuál es el objetivo de estos premios?

El objetivo fundamental es el de agradecer y reconocer la labor decidida y desinteresada, proveniente de cualquier ámbito, ya sea personal o institucional, que refuerce y permita evolucionar en la normalización de las personas con discapacidad en la sociedad.

Decimos normalización y ya no integración, porque entendemos que las personas con discapacidad ya están integradas en la sociedad, en todos sus ámbitos, y forman parte de ella. Ahora hace falta, y eso es fundamentalmente lo que premiamos, que los nuevos espacios y las últimas iniciativas tengan un concepto universal, preparados ya para toda la ciudadanía en general, tenga discapacidad o no, y sin necesidad de que se tengan que hacer frente a adaptaciones posteriores.

## ¿Qué ofrece la Fundación DFA a quienes forman parte de ella?

Desde DFA intentamos ser un apoyo permanente y leal para todos los aragoneses con discapacidad física que quieran conocernos. Para ello, y tras un primer contacto con nuestras profesionales del Centro de Apoyo Social, donde se elabora un detallado perfil del nuevo usuario, ponemos a su disposición, según convenga, nuestra amplia red de servicios: rehabilitación integral, gimnasio, atención temprana, centro de día, residencia, instituto ortopédico, centro de formación, centro ocupacional, búsqueda de empleo, asesoría jurídica,...

En la actualidad, contamos con unos 25.000 usuarios y, además, en los distintos departamentos de nuestra fundación trabajan alrededor de 750 personas, de las que un 78% sufren algún tipo de discapacidad.

## DFA ha recibido numerosos galardones. ¿Qué valoración hace de estos reconocimientos?

Una enorme gratitud y satisfacción, como no puede ser de otra manera. Recibir un premio siempre resulta un estímulo para seguir adelante y un impulso que refuerza la certeza de que la hoja de ruta que venimos siguiendo desde hace ya 33 años es la correcta. Al mismo tiempo, supone una gran responsabilidad, que te obliga a seguir trabajando con el listón más alto.

## ¿Qué papel cumple el voluntariado en la fundación?

En una organización como la nuestra, que desarrolla, entre otras cosas, una importante labor de prestación de servicios a la ciudadanía, la profesionalización es decisiva. La inmensa mayoría de las personas que trabajan con nosotros son especialistas y están remunerados. Sin embargo, el papel de los voluntarios sigue siendo fundamental. Realizan

labores de gran valor, mantienen vivo un espíritu solidario de una riqueza social incalculable y, quizá lo más importante, blindan su condición de seres humanos comprometidos para toda la vida.



## ¿Qué opinan de la actual legislación en materia de discapacidad?

Las leyes, al igual que la sociedad, evolucionan con el paso del tiempo. Seguramente todos querríamos que fuesen más ágiles y acertadas, pero debemos ser firmes en el esfuerzo por mejorarlas y no desesperar. En estos momentos está tramitándose en las Cortes de Aragón la Ley de Servicios Sociales, criticada por algunos sectores, pero que va a suponer una mejoría notable en las condiciones de vida de las personas con o sin discapacidad. Esperamos que se desarrolle amplia y rápidamente, pero su aprobación inaugura un marco ilusionante. Además, ya se está aplicando la conocida como Ley de la Dependencia, incluida en los Servicios Sociales, por cierto. Por último, desde DFA sostenemos muy decididamente una mejora en la aplicación de las exigencias legales que protegen e incentivan el trabajo de las personas con discapacidad y la actualización de la accesibilidad del transporte público en la capital aragonesa y en el resto de la Comunidad Autónoma.

**“La próxima aprobación de la nueva Ley de Servicios Sociales augura un marco ilusionante”**

# NOTICIAS BREVES

## Un aula de consumo analiza “Cómo invertir nuestros ahorros”



Los consejos sobre cómo invertir los ahorros han centrado el aula de consumo del mes de marzo. El Director General de Consumo, Francisco Catalán, inauguró la jornada que ha contado con el letrado asesor del Banco de España Emilio José Ruiz y el analista del Departamento de Inversiones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores Julián Miguel Baranda como ponentes.

Francisco Catalán ha recordado en su intervención la importancia de dejarse asesorar por profesionales y algo tan necesario como comparar y contrastar la información para poder detectar las posibles dificultades y la profesionalidad del asesor. Catalán también ha señalado la importancia

de conocer bien el producto: saber en todo momento lo que se invierte, el tipo de comisiones que pueden cobrar y las posibles penalizaciones a la hora de retirar el dinero, además de la importancia de plantearse el tiempo de inversión y de diversificar.

El Director General de Consumo también ha puntualizado los derechos básicos de los usuarios de los servicios financieros. Entre otros, antes de contratar, el cliente tiene derecho a recibir información sobre las tarifas de comisiones bancarias y sobre los tipos de cambios, así como a conocer los modelos de contrato de las operaciones o productos ofrecidos por las entidades. Al contratar, tiene derecho a recibir un ejemplar del contrato y, después de contratar, tiene derecho a recibir información previa sobre los cambios que decida la entidad sobre el tipo de interés, las comisiones bancarias y los gastos de las operaciones que le afecten, así como a solicitar la hoja de reclamaciones.

## La Dirección General de Consumo impulsará la creación del Observatorio Aragonés de Consumo

El director general de Consumo, Francisco Catalán, ha anunciado la creación del Observatorio Aragonés de Consumo, que tendrá como principal objetivo la recopilación de datos e información para el consiguiente análisis, continuado y metódico, de los asuntos que afectan a los consumidores aragoneses.

En opinión de Francisco Catalán, “este observatorio permitirá conocer mejor cuál es el comportamiento del consumidor en nuestra Comunidad Autónoma, con el fin de programar estrategias para formar consumidores conscientes y responsables y proteger mejor sus derechos”.

Catalán realizó este anuncio ante la Comisión de Salud celebrada el 31 de marzo en las Cortes de Aragón, en la que detalló las líneas de actuación de la Dirección General de Consumo para la presente legislatura.

Igualmente, el Observatorio Aragonés de Consumo será una plataforma accesible al público en general a través de Internet, de tal forma que se impulsará la labor de sensibilización de la sociedad, y la creación de una conciencia social sobre los asuntos que afectan a los consumidores.

## Consumo detecta en 2009 menos irregularidades en la inspección de televisores con motivo del próximo apagón analógico

El Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, a través de la Dirección General de Consumo y con la colaboración de los tres Servicios Provinciales, está llevando a cabo una campaña de control del etiquetado, la garantía y publicidad de televisores y vídeos de alta definición, con motivo del próximo apagón analógico.

Desde el inicio de la campaña de inspección, el pasado mes de mayo, hasta septiembre, se inspeccionaron 262 aparatos en todo Aragón, de los que 124 precisaban descodificador. En el 39% de estos casos se informaba correctamente de la necesidad de adquirir dicho aparato externo. En el presente año 2009 se han controlado 152 aparatos, de los que sólo 37 precisan de descodificador; y en estos últimos se constata que el 83,78% presentan una información correcta al respecto.

En este sentido, según explica el director general de Consumo, "la evolución de la campaña está siendo claramente positiva, ya que de un 39% de los aparatos inspeccionados que cumplían los requisitos en 2008, se ha pasado al 83,87% en los primeros meses de 2009".

Para cualquier duda o reclamación, los afectados podrán dirigirse a las oficinas de Consumo del Gobierno de Aragón, al Teléfono del Consumidor 900-12-13-14, a las asociaciones de consumidores o a las oficinas municipales y comarcales de información al consumidor. También pueden dirigirse al teléfono de información de la TDT en Aragón, el 900-54-32-10, puesto en marcha por el Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad del Gobierno de Aragón o informarse en la página web <http://tdt.aragon.es>.

## Entrega de la tercera edición del premio al buen hacer en consumo de la Asociación de Consumidores Torre Ramona



El día 17 de marzo, dentro de los Actos de Celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, la Asociación de Consumidores Torre Ramona organizó su ya tradicional Entrega del "Premio al Buen Hacer en Consumo" en su Tercera Edición, presidida por D<sup>a</sup>. Olvido Blasco. Este año el galardón ha recaído en la empresa BSH Electrodomésticos, por su cercano y buen Servicio de Atención al Cliente, por su riguroso cumplimiento de la Ley de Garantías y por sus campañas de publicidad no sexistas.

El Premio fue recogido por Don José Longas, Consejero Delegado de BSH Electrodomésticos España, quien agradeció el galardón indicando que para ellos era como si se lo diesen sus clientes, y por ello uno de los premios más gratificantes.

El director general de Consumo, Francisco Catalán, destacó que BSH Electrodomésticos España es una de las empresas que ejemplifican el cumplimiento de la responsabilidad social corporativa, entendida como "la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, que buscan la excelencia atendiendo con especial atención a las personas y sus condiciones de trabajo, así como a la calidad de sus procesos productivos".

En el mismo Acto se presentó la nueva publicación de la Asociación Torre Ramona, "Diccionario Fácil de Tecnología", una guía de términos relacionados con las nuevas tecnologías para personas expertas en otras materias, cumpliendo así con uno de los fines de la Asociación, promover la formación e información de los consumidores. Este proyecto ha sido financiado por el Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad del Gobierno de Aragón.

# Una alianza contra el cáncer de colon



El Departamento de Salud y Consumo ampliará el cribado para la detección precoz de este tipo de cáncer

*Imagen del acto institucional celebrado con motivo del Día Europeo contra el cáncer de colon.*

**“La detección precoz permite curar el cáncer de colon en el 90% de los casos”**

El cáncer de colon es una patología que se puede prevenir y curar. La prevención se inicia en los hábitos de vida saludables, como hacer ejercicio físico, tener buena alimentación o evitar el hábito del tabaco. No obstante si hay algún indicio de la enfermedad, la detección precoz es clave, pues permite curar el cáncer de colon en el 90% de los casos. Para esto último es fundamental el cribado, tanto a personas de riesgo como a la población en general.

La consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, ha anunciado que en Aragón “se va a ampliar el cribado para la detección precoz de casos de cáncer de colon”. En este sentido, ha señalado que los siguientes pasos que se van a dar son “extender a todo el territorio el cribado para población de alto riesgo mediante una oferta específica y diferenciada de colonoscopia y comenzar a trabajar en el cribado para toda la población mayor de 50 años”. Esta iniciativa forma parte de la Estrategia de Atención

al Cáncer y ha sido anunciada en el marco de la presentación de la Alianza para la Prevención del Cáncer de Colon, porque “queremos poner el acento en el mensaje de la prevención”, ha destacado Noeno. La Alianza tiene como objetivo fundamental promover campañas informativas dirigidas a la población general y a los grupos de riesgo en particular, sobre la relevancia del cáncer de colon y recto y la posibilidad de ser detectado de manera precoz.

La iniciativa se está desarrollando a nivel nacional durante el mes de marzo y en ella colaboran varias asociaciones que han estado representadas en el acto de presentación con Ángel Lanas, representante de la Alianza en Aragón; Antonio Antón, de la Sociedad Española de Medicina Oncológica (SEOM); Elena Melús, de la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria; y José Antonio Méndez, presidente de la Asociación Española Contra el Cáncer en Aragón.

## Ampliación del cribado

En el primero de los casos, se va a regularizar una práctica que ya existe en Aragón desde 2002 para hacer colonoscopias a los pacientes considerados de alto riesgo porque tienen antecedentes familiares de esta enfermedad o algún factor hereditario que así lo indica. A esto se va a añadir el cribado poblacional, para todas las personas mayores de 50 años mediante un test de sangre oculta en heces.

Esta prueba comenzará progresivamente en ocho zonas básicas de salud de Aragón (una por cada sector sanitario), a las que sumarán dos centros de salud más que participan en un trabajo de investigación nacional de características similares con otras siete Comunidades.

Después de esta primera prueba, se realizará colonoscopia a quien se considere necesario por lo derivado de los resultados. Con estas medidas se pretende conseguir detectar precozmente el mayor número de tumores posible, y lograr así mejorar los índices de supervivencia.

Los tumores son la segunda causa de mortalidad en Aragón después de las enfermedades del aparato circulatorio, y la primera en años potenciales de vida perdidos. Concretamente, el cáncer de colon es el que mayor incidencia presenta en población general (sin distinción por sexos).

El representante de la Alianza, Ángel Lanás, ha destacado en su intervención la importancia de la labor de prevención que "ha de comenzar desde la escuela" y ha explicado que el ejercicio físico practicado regularmente y una alimentación sana rica en fibra son aspectos que reducen el riesgo de padecer un cáncer de colon en el futuro, así como no fumar y reducir el consumo de alcohol.

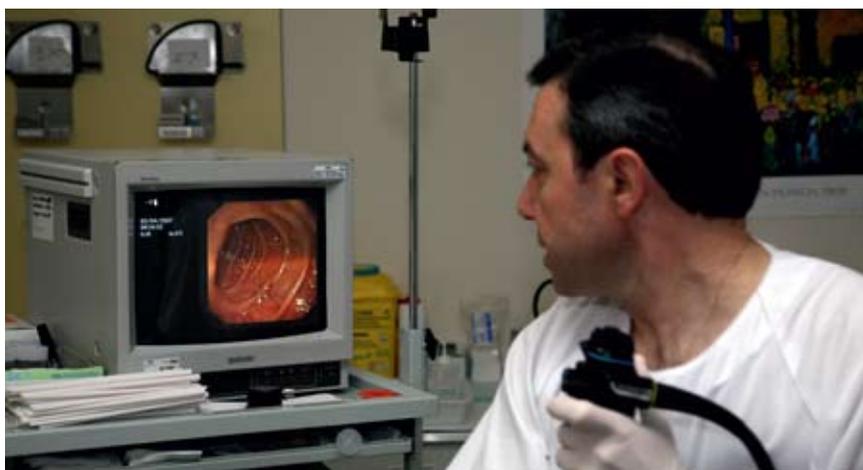
Por su parte, José Antonio Méndez ha apuntado que la creación de la Alianza es un hito en materia de prevención en Aragón en la última década y que la Asociación pone a su disposición todo su



capital humano y una estructura capaz de llegar a todos los rincones del país.

Antonio Antón ha precisado que España es uno de los países donde la supervivencia por cáncer de colon es mayor, y ha puesto de manifiesto que "se está mejorando la eficacia terapéutica en el cáncer gracias a las innovaciones médicas y, en concreto en el cáncer de colon, gracias a la cirugía laparoscópica y a la cirugía de la metástasis que permite aumentar la esperanza de vida de pacientes en un estado avanzado de la enfermedad".

Finalmente, la representante de la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, Elena Melús, ha insistido en la importancia de que los médicos de atención primaria planteen de forma habitual una pregunta que puede salvar vidas: ¿tiene antecedentes en su familia con cáncer de colon? Más información sobre el cáncer de colon, su prevención y la Alianza en [www.digestivo.net](http://www.digestivo.net) y [www.alianzaprevencioncolon.es](http://www.alianzaprevencioncolon.es)



**“La consejera Noeno ha destacado la importancia de la prevención”**

# Control y seguridad de páginas web



Las compras en Internet crecen cada año y aunque las quejas representan un escaso porcentaje, desde la Dirección General de Consumo se está realizando una campaña dirigida a investigar el cumplimiento de la normativa en las páginas Web en las que se publicitan artículos para su venta on line.

**“La compra on-line supone la posibilidad de adquirir bienes que no se encuentran en el lugar de residencia del consumidor”**

Las compras en Internet crecen cada año y aunque las quejas representan un escaso porcentaje, desde la Dirección General de Consumo se está realizando una campaña dirigida a investigar el cumplimiento de la normativa en las páginas Web en las que se publicitan artículos para su venta on line.

Hemos podido ver que hay un alto grado de cumplimiento que puede cifrarse, en cómputo global en un 80%; cifra que incluso queda por encima de otras campañas que se han dirigido hacia el comercio tradicional.

Este grado de cumplimiento quizá se debe a que los objetivos de empresa y consumidor tienen características comunes:

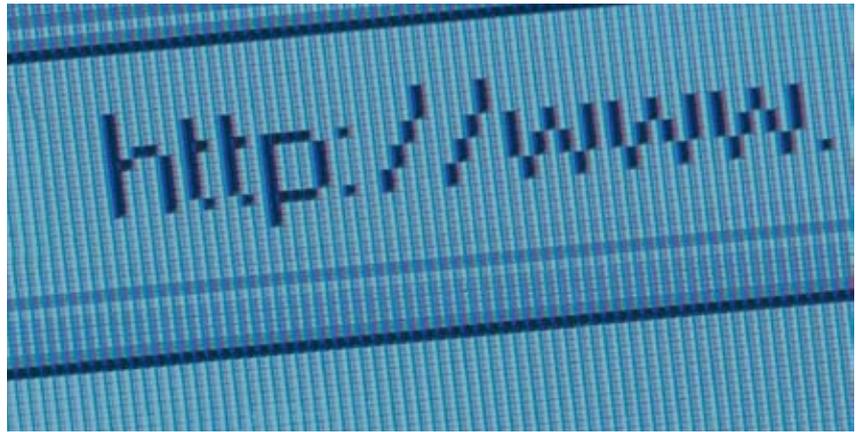
- Tanto uno como otro deben o tienen que conocer bien el producto que quieren comprar o vender.
- Empresa y consumidor deben pensar que el transporte de un artículo que se vende o se compra será más fácil si la cantidad es pequeña y si está más cerca de nosotros; por ejemplo, si la venta o la compra es en nuestro país los portes serán más baratos.
- Para una empresa lo importante es vender y cobrar, pero podemos decir que es también fundamental que el cliente siga comprando; así mismo el consumidor necesita que haya claridad en las características del producto, en la identificación de la empresa, precio... entonces comprará y además

volverá a comprar si el servicio es bueno.

- Formas de pago; no está tanto en el procedimiento, sino en la seguridad de la transmisión de datos, cuestión que hoy en día está mejorando.
- Ante la actual crisis económica, el consumidor está desacelerando sus compras tanto en el mercado tradicional como en el on line pero las empresas tienen en Internet un canal de venta con inversión reducida que están tratando de explotar cada vez más. Para los consumidores además, es una posibilidad de comprar bienes y servicios, que no encuentran en su lugar de residencia, o que están a precios inferiores y además le sirve para informarse y comparar antes de decidirse.
- El consumidor elevará su confianza en las empresas de venta a través de Internet si éstas establecen un servicio y unas normas claras para recoger reclamaciones y tienen un buen servicio post-venta.
- La suscripción de códigos de conducta por parte de las empresas los cuales muchos van unidos a la implantación de un sello de calidad, es un modo de incrementar la confianza necesaria del consumidor para comprar en esa Web.

En definitiva y a modo de resumen, como orientaciones fundamentales a la hora de hacer nuestras compras en Internet no olvidemos que es necesario dedicar tiempo a ver diferentes páginas que vendan el producto que queremos comprar y comparar, (las gangas raramente existen). Debemos ver que la empresa tiene la identificación de la misma y si son verdaderos

los datos proporcionados; es mejor comprar en Web española pero si no lo es, es preferible que la empresa esté en la Unión Europea ya que La UE ha dictado normas que protegen el interés de los consumidores en cualquier territorio, y si no ha regulado esa materia concreta,



## La suscripción de códigos de conducta por las empresas incrementa la confianza del consumidor

se aplica la normativa del país donde se haya comprado el bien o contratado el servicio. Las condiciones de compra son fundamentales: devolución del producto, gastos de envío...Es mejor pagar contra reembolso y sino utilizar el sistema Pay Pal. Que se explique la política de privacidad y conservar siempre copia de la compra realizada.

Pero si tiene problemas y tiene que reclamar, tenga en cuenta que su reclamación debe contener:

1. Nombre y dirección del reclamante.
2. Fecha de la realización del pedido.
3. Número de factura o pedido.
4. El nombre de la persona o tienda que le vendió los bienes o servicios.
5. Qué compró, cuánto le costó y cuánto pago por ello.
- 6.Cuál es el problema.
7. Cualquier comentario, que, hecho en el momento de la compra, fuera relevante.
8. Que es lo que quiere: reparación, reemplazo. <>

# La magia de educar jugando

Casi 900 alumnos participaron en las XXXIII Jornadas Aragonesas de Consumo



*El mago, bajo la mirada atenta de sus colaboradores, transforma un billete en otro objeto susceptible de ser comprado*

**“La educación del consumidor debe iniciarse desde los primeros niveles educativos”**

Las XXXIII Jornadas Aragonesas de Consumo reunieron a casi 900 estudiantes en un acto lúdico-educativo sobre valores y conceptos propios del consumo responsable. El director general de Consumo, Francisco Catalán, inauguró esta sesión enmarcada en los actos del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

El punto central de la jornada fue la puesta en escena de “Con-Suma Magia”, una actuación que recoge distintos aspectos del consumo a través de efectos mágicos. Se trata de un proyecto de magia educativa con el que se persigue transmitir la importancia de consumir con responsabilidad a través de una herramienta adecuada a la edad del auditorio.

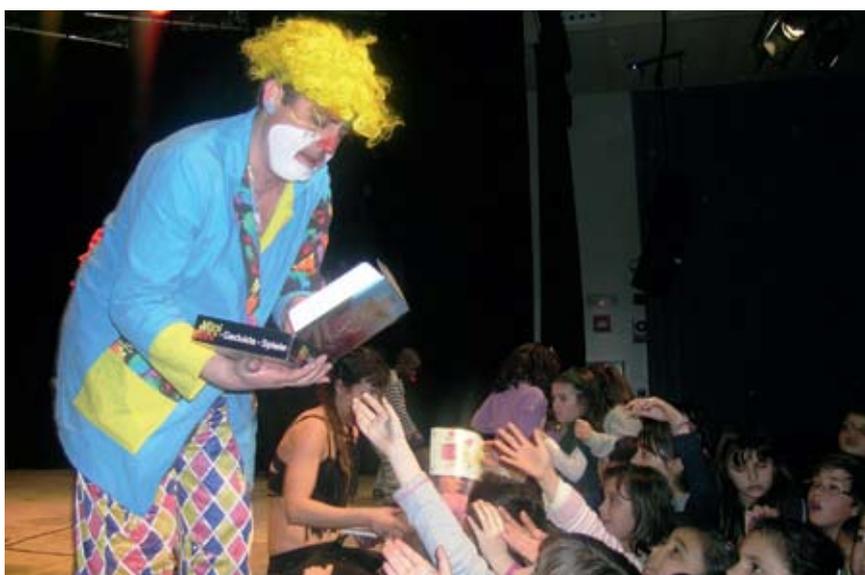
Eniño, El Mago, a través de diferentes efectos mágicos, dio a conocer aspectos relacionados con el consumo despertando

de sorpresa y emoción en los alumnos, que en todo momento participan en el desarrollo del acto, consiguiendo un aprendizaje instantáneo de conceptos como el trueque, la aparición del dinero, indefensión del consumidor frente a mercaderes, creación de órganos oficiales como Oficinas de Información, derechos y deberes de los consumidores, publicidad engañosa, consumo de bienes globales, consecuencias del consumo y cómo ser consumidores de forma responsable.

Francisco Catalán destacó la importancia de actividades como ésta, ya que “la educación del consumidor debe iniciarse desde los primeros niveles educativos de forma gradual, adecuándose al ritmo de aprendizaje de los alumnos y a las características propias de la edad, dotándoles de conocimientos, experiencias y técnicas que les permitan desarrollar actitudes conscientes, críticas y solidarias”.

Además, Catalán destacó que este trabajo de educación del consumidor “requiere un esfuerzo importante de profesores, profesionales, agentes educativos y en general de toda la comunidad educativa”. Por todo ello, la Dirección General de Consumo tiene entre sus líneas estratégicas la financiación de proyectos de educación del consumidor y la edición de materiales didácticos dirigidos a escolares de educación infantil, primaria y secundaria. En 2008, más de 16.000 alumnos y 1.300 profesores participaron en actividades relacionadas con el Consumo en el ámbito escolar.<>

# Concurso de fotografía y dibujo sobre consumo y medio ambiente organizado por IMPOEBRO



En el transcurso de un festival infantil, celebrado en el centro cívico Estación del Norte, se entregaron los premios de los concursos de dibujo y fotografía, convocados por la asociación de consumidores-impositores "IMPOEBRO" y patrocinado por la Dirección General de Consumo.

Con el objeto de sensibilizar y educar tanto a jóvenes como a mayores, de la situación que se vive en la margen izquierda de la ciudad, los concursos de dibujo y fotografía dirigidos a escolares de entre 4 y 14 años, versaron sobre "Consumo Responsable y Medio Ambiente" y "Fotografía Medioambiental y de Consumo libre" respectivamente.

Todos los dibujos y fotografías se pudieron ver a través de la muestra expuesta en el edificio del centro cívico a lo largo de los días 12, 13 y 14 de marzo de 2009.

Un numeroso público infantil, acompañado de familiares, acudió a ver la actuación de payasos, magos y malabaristas que amenizaron el acto de entrega de premios, en el que estuvo presente Francisco Catalán, que subrayó la necesidad de que todos debemos ser conscientes del buen uso en las prácticas de consumo, algo que debemos aprender en el seno de la familia y en el colegio.<>



“El objetivo de este concurso es sensibilizar y educar en medio ambiente a jóvenes y mayores”

## Premios concurso de dibujo

- 1º.- Taller de Telaraña
- 2º.- Sara Barragán (C. P. Zalfonada)
- 3º.- Sergio Sebastián (C. P. Hilarión Gimeno)

## Premios concurso de fotografía

- 1º.- Alejandro Redondo
- 2º.- María Sarasa

# Prevenir los accidentes en el hogar



**“Hay que tener cuidado con los aparatos eléctricos y la ingesta errónea de medicamentos”**

En el marco de los actos de conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor del año 2009, la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón ha querido concienciar a las personas mayores sobre prevención de accidentes domésticos, y así se ha llevado a cabo en el transcurso de las XXXII Jornadas Aragonesas de Consumo, bajo el lema **“La seguridad en el hogar: una actitud responsable de los mayores”**.

Para ello se ha contado con la inestimable colaboración de la Fundación MAPFRE, a través de la campaña **“CON MAYOR CUIDADO”**, que informa sobre los principales riesgos que sufren las personas mayores en el hogar y recoge una serie de recomendaciones para prevenir accidentes y saber actuar ante

determinadas situaciones de emergencia. También incluye el estudio ‘Investigación sobre seguridad en el domicilio de personas mayores’

El acto tuvo lugar en el Salón de Actos del Colegio Jesús María El Salvador, de Zaragoza. Se inició con una mesa redonda en la que participaron, Francisco Catalán Duerto, director general de Consumo del Gobierno de Aragón, que comentó diversos datos del último informe DADO del Instituto Nacional del Consumo y pidió la colaboración de los asistentes para transmitir a hijos y nietos la necesidad de ejercer un consumo responsable; Juan Carlos Castro Fernández, director gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que comentó el importante papel de las personas mayores como consumidores y usuarios de productos y

servicios ; José Manuel Martínez Tomás, gerente de MAPFRE y Antonio Guzmán Córdoba, director general del Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente de FUNDACIÓN MAPFRE, que presentaron datos del Estudio de investigación sobre seguridad en el domicilio de personas mayores', en el que se recogen los principales riesgos que sufren los mayores en el hogar, así como una serie de recomendaciones para prevenir estos accidentes. Para ello realizaron un total de 1.619 encuestas en toda España a personas mayores de 65 años.

Tras esta presentación las 800 personas mayores asistentes, disfrutaron de un vídeo-representación sobre la prevención de accidentes en el hogar, guiado y comentado por un presentador-actor, mayor como ellos, mostrándoles de manera clara, qué hacer cuando se sufre un accidente.

Las escenas versaron sobre :

- La utilización inadecuada de aparatos eléctricos en el cuarto de baño y accidentes de electrocución
- La ingestión errónea de medicamentos al estar fuera de sus envases originales
- Los accidentes por tropiezos con alfombras o muebles mal colocados
- Las intoxicaciones por verter y guardar productos de limpieza sobrantes en envases de alimentos o bebidas
- Los peligros de las cocinas de gas y recomendación de la vitrocerámica como opción más segura

El informe describe los factores que influyen principalmente en que se produzcan los accidentes:

- el estado de salud
- la enfermedad que padecen
- la medicación habitual
- los hábitos de alimentación
- la actividad física que realizan

Los asistentes, que pertenecían a asociaciones de consumidores, centros

cívicos y otros colectivos de personas mayores de Aragón, siguieron las escenas con gran atención y comentaban los diversos detalles, ya que muchos de ellos habían sido protagonistas de situaciones similares.

"CON MAYOR CUIDADO" pretende sensibilizar sobre la importancia de la prevención. Asimismo, tiene como objetivo ayudar a que los mayores tengan un hogar más seguro, que les sirva para evitar accidentes.

La celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor del año 2009, ha contado con el protagonismo de las personas mayores, colectivo de consumidores y usuarios especialmente protegible, definido como tal en el artículo 5 de la Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón.<>

**“Las cocinas de gas y las alfombras mal colocadas también son fuente de accidentes”**

### La accidentalidad en cifras



El estudio realizado por la Fundación MAPFRE, revela que las caídas, intoxicaciones, quemaduras e incendios son las principales contingencias sufridas por los mayores.

Así, el 14,7 por ciento de los mayores de 65 años sufrió una caída en los últimos 12 meses, siendo las mujeres las más afectadas por este tipo de incidentes (24,4 por ciento) frente a los hombres (9,7 por ciento).

Además, la tendencia a sufrirlas es menor entre las personas casadas o acompañadas (11,2 por ciento) que entre las que viven solas (25,3 por ciento). El estado de salud es un factor altamente relacionado con la tendencia a tener caídas

# Constituido el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo

El 24 de febrero de 2009 quedó constituido el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, bajo la presidencia de Consuelo Sánchez Naranjo, subsecretaria del Ministerio de Sanidad y Consumo y presidenta del Instituto Nacional del Consumo.



Forman parte del Consejo un total de 23 miembros, representantes de las Administraciones de Consumo, estatal, autonómicas y locales; de Juntas Arbitrales de Consumo; diferentes Ministerios de la Administración general del Estado, representantes de organizaciones empresariales y asociaciones de

consumidores, así como otras corporaciones como el Consejo de Cámaras de Comercio y el Consejo general de la Abogacía.

En su primera reunión el Consejo General acordó directrices para la acreditación de los árbitros (capacidad, honorabilidad y cualificación), así como criterios homogéneos para la creación de órganos arbitrales sectoriales y especializados, que podrán ser creados por razones de inmediatez, especialidad y volumen de solicitudes, o por especial complejidad de la reclamación o de su regulación.

Además de estas funciones que ya ha empezado a desarrollar, el nuevo Consejo General tiene como objetivos seguir, apoyar y realizar propuestas de mejora del Arbitraje de Consumo; aprobar programas de formación de árbitros; crear planes estratégicos de impulso del Sistema Arbitral de Consumo, y habilitar instrumentos que favorezcan la cooperación y comunicación entre las Juntas Arbitrales.

En su primera reunión, el Consejo designó también a los miembros de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo, un órgano colegiado con competencia para establecer criterios homogéneos y resolver los recursos que se presenten contra determinadas resoluciones de Presidentes de Juntas Arbitrales. También es función de esta Comisión la emisión de informes, dictámenes y recomendaciones. <>

## Creación de dos instituciones

Entre los objetivos del Real Decreto 231/ 2008 de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, figura la prioridad de dotar al sistema de homogeneidad y criterios comunes en su actuación, esto es, lograr un funcionamiento integrado y la coordinación de las diferentes Juntas Arbitrales de Consumo que funcionan en las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

Con este fin, se crean dos instituciones fundamentales: El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y la Comisión de Juntas Arbitrales. Ello supone una de las mayores novedades en el Arbitraje de Consumo desde 1993, cuyas características (gratuidad, voluntariedad, sencillez de tramitación y rapidez de la resolución final o laudo arbitral de obligado cumplimiento para las partes) hacen que cada año se presenten al mismo unas 60.000 solicitudes de arbitraje en el conjunto del Estado.

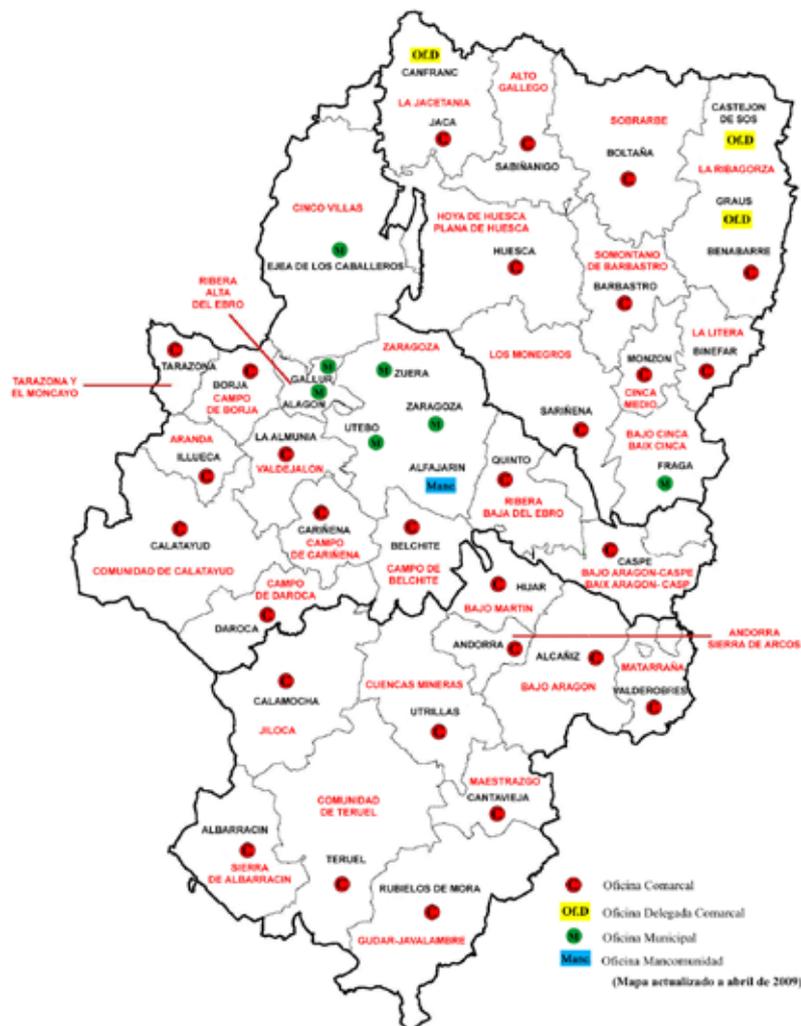
# Las oficinas comarcales y municipales de información al consumidor en Aragón año 2009

“OCIC y OMIC, las oficinas más cercanas a los consumidores”.

Conforme a los criterios legislativos impulsados desde las Cortes de Aragón, el Gobierno de Aragón se ha propuesto completar el mapa comarcal, en el sentido de que en cada comarca haya al menos una OCIC u OMIC de referencia. La Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón mantiene abierta una línea de ayuda para las Entidades Locales y Comarcales, con el fin de promover la instalación de Oficinas de Información al Consumidor en los municipios y comarcas, así como el desarrollo de las distintas actuaciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios que realizan los Ayuntamientos y Comarcas a través de las mencionadas oficinas (previstas en los artículos 28 y 29 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón).

Los servicios que prestan estas oficinas son próximos al ciudadano como valedor de sus derechos como consumidor y usuario y por tanto, son cada día más demandados por los habitantes de la geografía aragonesa. Estos servicios trascienden del espacio físico de la oficina ya que participan en los medios de comunicación del municipio o comarca.

En el pasado año 2008, el total de atenciones al consumidor han sido de 33.065, de las cuales el 54,36% han sido mediante una atención personal.



Los temas más demandados han sido las telecomunicaciones e Internet 27,92% y vivienda 17,13 %.

En este mapa se visualiza la localización de las Oficinas comarcales y municipales de información al consumidor, y las direcciones y teléfonos figuran en el DIRECTORIO de la revista.<>

*El Decreto Legislativo 1/2006, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón, en su artículo 9, enumera las competencias propias que las comarcas podrán ejercer en su territorio, y entre ellas está en el punto 14 la "protección de los consumidores". También la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón confiere en el capítulo V una serie de competencias a los municipios, y entre ellas (en el artículo 42.2. g), "la defensa de los consumidores y usuarios".*

# ARBITRAJE DE CONSUMO

Repercusión de gastos y honorarios de la puesta en servicio de la comunidad de vecinos

Una Comunidad de propietarios reclama a una empresa de gestoría por una factura en la que se le cargan a la Comunidad gastos por la gestión de las altas correspondientes al agua y luz de zonas comunes y del teléfono del ascensor, así como el coste de dichas altas. La Comunidad considera que ambos gastos deberían ser asumidos por la empresa constructora de sus viviendas. Además argumenta que no existía mandato de la Comunidad a la demandada para que realizara dichas gestiones.

La demandada argumentó que es práctica habitual que en una promoción de obra nueva el adquirente suscriba contrato con el promotor en cuyas cláusulas se establece una delegación a favor de dicho constructor para constituir la Comunidad de Propietarios. De no realizarse así se producen molestias innecesarias para los propietarios. Además se informó de la intervención de la demandada en circular a los propietarios y posteriormente en la Junta de Constitución. En cuanto a los costes de las altas repercutidos no suponen un acceso a los suministros generales del edificio, si no contrataciones como usuario particular del suministro correspondiente.

El Colegio Arbitral consideró que se había sometido a su decisión dos cuestiones conexas pero distintas: la legalidad del cobro efectuado por la empresa demandada de honorarios por las gestiones realizadas para la Comunidad de Propietarios y la procedencia de la repercusión sobre ellos de los costes dimanantes de las altas de agua y electricidad para zonas comunes y de la línea telefónica del ascensor.

Sobre la primera cuestión consideró probado que los adquirentes firmaron contrato de compraventa en el que se apoderaba expresamente a la constructora para que contratara en nombre de la Comunidad los servicios precisos para la puesta en funcionamiento del edificio. Asimismo quedó probado que la demandada envió circular a los adquirentes informando del encargo del constructor, así como que en la Junta de Constitución de la comunidad se informó de dicho encargo. No constando en el expediente arbitral oposición alguna, el Colegio entendió que existía la figura jurídica de mandato, tanto expreso, por la cláusula contractual de la compraventa citada, como tácito, por la falta de oposición a la circular o en la Junta de Constitución o impugnación de Acta.

En cuanto a la segunda cuestión, el Colegio analizó la normativa aplicable al caso y asimismo analizó jurisprudencia sobre asuntos similares, apreciando una diferenciación nítida entre los gastos originados por las acometidas, conexiones o enganches de los edificios a los suministros, que deben ser asumidos por los constructores; y los gastos de alta individual que deben ser pagados por los usuarios. En el presente caso, el Colegio apreció que los gastos pagados por la gestoría y repercutidos sobre la Comunidad correspondían a altas de servicios que son comunes a la misma y que deben ser abonados por ella en su condición de usuaria final de los mismos.

En consecuencia, el Colegio Arbitral decidió por unanimidad la desestimación total de la pretensión de la Comunidad de Propietarios. <>



# BUZÓN DEL CONSUMIDOR

**CONSULTA :** Mi hija va a hacer la primera Comunión y he pagado en un establecimiento, en concepto de señal, una cantidad para que me reservaran un modelo. Después he visto un vestido, que me gustaba más en otro comercio. ¿Puedo solicitar del anterior la devolución del importe abonado?

Nos acercamos a unas fechas en las que por tradición se incrementa el número de celebraciones, tanto de la Primera Comunión de muchos niños como el matrimonio de parejas y ello lleva consigo en la mayoría de los casos, la adquisición de modelos de vestir cuyo precio supone un desembolso económico importante y una elaboración a medida que requiere un encargo previo.

Si un establecimiento comercial debe hacerse cargo de la confección de un artículo hecho a medida o solicitar de su proveedor un modelo ofrecido en un catálogo a su cliente, éste debe conocer siempre el precio del mismo o el presupuesto establecido para su confección. En ese caso es previsible que se pida del comprador una cantidad de dinero en concepto de reserva del producto o como señal a cuenta del precio final, importe éste cuyo pago por parte del consumidor deberá ser acreditado mediante el recibo o factura correspondiente.

Para evitar posibles controversias, es necesario que en el documento que justifique el importe abonado, se establezcan las condiciones para una posible devolución de la cantidad entregada y el concepto por el que se deposita dicha cantidad.

Si la señal entregada en el establecimiento, lo es en concepto de las gestiones que debe realizar el comercio ante su proveedor a fin de que éste le suministre el material necesario para la confección, como por ejemplo la tela que ha elegido el consumidor, puede ocurrir que, aunque éste desista de su



primera elección, el vendedor haya llevado a cabo su petición de material o realizado las gestiones anteriormente dichas, con lo cual, su negativa a la devolución del importe pagado no contravendría la normativa establecida en materia de Consumo.

Si la cantidad depositada en el comercio, forma parte del precio de venta al público marcado para un artículo ya confeccionado y que como tal se exhibe en el comercio, el comprador, en función de lo que hubiera acordado con el vendedor, podría tener un plazo de tiempo para desistir de su contrato y por lo tanto podría optar por la devolución del importe previamente abonado si dicho plazo no hubiera finalizado.

En consecuencia, exijamos del vendedor, quede explícitamente clarificado el concepto por el que depositamos en su establecimiento una determinada cantidad, y el plazo establecido para una posible devolución, todo ello en el documento o justificante de pago debidamente cumplimentado.<>

# LEGISLACIÓN

## Aplazamiento de la hipoteca



Una de las consecuencias de la actual crisis económica es la imposibilidad de muchas familias de hacer frente al pago de sus préstamos hipotecarios. Consciente de ello, el Gobierno aprobó el Real Decreto 1975/2008, de 28 de noviembre (modificado por el Real Decreto 97/2009, de 6 de febrero), que tiene, entre otros objetivos, el de facilitar el pago de las hipotecas a aquellas personas que reúnan unos requisitos, mediante la posibilidad de aplazar hasta la mitad de la cuota a pagar.

Concretamente, las medidas de apoyo financiero previstas cubrirán, como máximo, el 50% del importe de las cuotas mensuales del préstamo hipotecario que se devenguen entre el 1 de marzo de 2009 y el 28 de febrero de 2011, hasta la cifra tope de 500 euros mensuales. De este modo, el límite máximo de financiación por cliente es de 12.000 euros.

Dichas cantidades aplazadas deberán empezar a devolverse a partir del 1 de marzo de 2012, a un interés variable de referencia ICO (Instituto de Crédito Oficial) + 0,80%. El plazo máximo para la devolución es de 15 años.

Únicamente podrán acogerse a esta medida quienes se encuentren, con anterioridad a 1 de enero de 2010, en alguna de las circunstancias previstas por el Real Decreto:

- Trabajadores por cuenta ajena que se encuentren en situación legal de desempleo, al menos desde los tres meses anteriores a la solicitud y tengan derecho a prestaciones por desempleo (condición que debe ser acreditada con certificado del Servicio Público de Empleo Estatal).

- Trabajadores por cuenta propia que se hayan visto obligados a cesar en su actividad económica, durante un periodo mínimo de tres meses. Esta situación ha de ser acreditada con certificado de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria sobre la base de la declaración del interesado.
- Trabajadores por cuenta propia que acrediten ingresos inferiores a tres veces el importe mensual del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples durante, al menos, tres mensualidades. El IPREM mensual en el año 2009 es 527,24 euros. Esta situación ha de ser acreditada con certificado de la declaración responsable del trabajador ante la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.
- Pensionistas de viudedad por fallecimiento ocurrido una vez concertado el préstamo hipotecario y, en todo caso, en fecha posterior al 2 de septiembre de 2008. En este caso, la acreditación se hará con certificado del organismo correspondiente de la Seguridad Social.
- Además, en todos los casos se exige que el préstamo hipotecario sea inferior a 170.000 euros y que el deudor no se encuentre en mora.

Los interesados han de hacer su solicitud directamente en las oficinas de los principales Bancos, Cajas de Ahorros y Cajas Rurales establecidos en España que hayan decidido adherirse a esta línea de financiación

Para más información: <http://www.ico.es/web/contenidos/6/0/5483/index>

# 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"  
C/Alfonso I, 20. Entlo centro  
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)  
Gavin, 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

## OFICINAS COMARCALES Y MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Localidad	Dirección	Código	Provincia	Teléfono
Barbastro	P. Constitución, 2	22300	Huesca	974 310 150
Benabarre	C. Señores de Entenza, 1	22580	Huesca	974 543 286
Binéfar	C. Doctor Fleming, 1	22500	Huesca	974 431 341
Boltaña	Avenida de Ordesa, 79	22340	Huesca	974 518 024
Canfranc Estación	Pza. del Ayuntamiento, 1	22520	Huesca	974 373 141
Castejón de Sos	Avda. del Ral, 39	22466	Huesca	974 553 536
Fraga	C. Arieta, 17	22520	Huesca	974 473 166 / 974 470 050
Graus	Pza. Compañía, 1	22430	Huesca	974 500 385
Huesca	Pza. de la Catedral, 1	22001	Huesca	974 292 135
Jaca	C. Ramón y Cajal, 8	22700	Huesca	974 357 224
Monzón	C/ Blas Sorribas, 5-7	22400	Huesca	974 416 826
Sabiñánigo	Pza. España, 2	22600	Huesca	974 484 200
Sarriñena	Avda. de Huesca, 24	22200	Huesca	974 570 701
Albarracín	Pza. Mayor, 1	44100	Teruel	978 700 400
Alcañiz	Pza. España, 1	44600	Teruel	978 870 565
Andorra	Pza. España, 1	44500	Teruel	978 842 011
Calamocha	C. Justino Berned, 15, bajo	44200	Teruel	978 730 050 / 978 730 510
Cantavieja	Avda de la Feria, S/N	44140	Teruel	964 185 242
Hijar	Pza. España, 13	44530	Teruel	978 820 000
Rubielos de Mora	Pza. de Hispanoamérica, 1	44415	Teruel	978 804 001 / 978 804 605
Teruel	Pza. de la Catedral, 1	44001	Teruel	978 617 225
Utrillas	Pza. del Ayuntamiento, 11	44760	Teruel	978 757 001
Valderrobres	Avda Cortes de Aragón, 7	44580	Teruel	978 890 885
Alagón	Pza. España, 1	50630	Zaragoza	976 612 713 / 976 610 300
Alfajarín	Pza. España, 16	50172	Zaragoza	976 790 630
Borja	C. Nueva, 6	50540	Zaragoza	976 852 858
Calatayud	Pza. Costa, 14	50300	Zaragoza	976 881 314
Cariñena	Avda. de Goya, S/N	50400	Zaragoza	976 620 816/17
Caspe	Pza. España, 1	50700	Zaragoza	976 632 190
Daroca	Pza. España, 6	50360	Zaragoza	976 800 312
Ejea	Avda. Cosculluela, 1	50600	Zaragoza	976 661 515 / 976 661 660
Gallur	Pza. España, 1	50650	Zaragoza	976 864 073
Illueca	Pza. del Castillo, s/n	50250	Zaragoza	976 548 090
La Almunia de D <sup>a</sup> . Godina	C. López Urraca, 7	50100	Zaragoza	976 600 206
Quinto de Ebro	Avda. Constitución 16	50770	Zaragoza	976 179 230
Tarazona	Avda. de la Paz, 31, bajos	50500	Zaragoza	976 641 033 / 976 199 110
Utebo	Paseo Berbegal, 22-24	50180	Zaragoza	976 785 049
Zaragoza	C. San Jorge, 1, 2º	50001	Zaragoza	976 396 150 / 976 396 154
Zuera	C. Jorge Luna, 3	50800	Zaragoza	976 681 119 / 976 681 352



**Ahora,  
la salud está en  
un solo número.**



[www.saludinforma.es](http://www.saludinforma.es)

Concertar una cita en el Centro de Salud con su médico de familia, su pediatra o su enfermera, ahora es mucho más fácil. Sólo hay que llamar al 902 555 321 o entrar en [www.saludinforma.es](http://www.saludinforma.es)

**Recuerde: esté donde esté, las 24 horas del día y los 7 días de la semana, la salud está en un solo número.**