ConsumoAragón

N.º 40 Otoño 2009

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

Vuelta al cole

Centro de Salud
Enfermera Sara Fernández
902 555 321
Ahora,
la salud está en
un solo número.
salud
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
Recuerde: está donde está, las 24 horas del día y los 7 días de la semana, la salud está en un solo número.
GOBIERNO DE ARAGÓN

Sumario

06 **En Portada**: Educación del consumidor en Aragón en la vuelta al cole

10 Campaña de control en la venta de videojuegos

12 Reclamar al regreso de las vacaciones

14 El consumo, el cambio climático y el ahorro de energía

18 **Entrevista**: Ángel Pérez Costero, Director general Nuevas Tecnologías Sociedad Información

20 Breves

22 La libre elección de especialista ya es posible en los sectores sanitarios de Calatayud, Teruel y Alcañiz

24 Nuevo contrato de consumo eléctrico

26 Jóvenes y conducción

28 Seguridad: El gas en el hogar

30 Treinta años al lado del consumidor

31 Oficinas comarcales y municipales de información al consumidor: Comarca del Maestrazgo

32 Arbitraje de Consumo

33 Buzón del Consumidor

34 Legislación: Contratación de creditos y servicios de intermediación.

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 Universitas, 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

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Salud y Consumo

Agenda

Aulas de consumo

"Cambio climático y consumo"

29 de septiembre de 11h. a 13h.

"Las necesidades de consumo y servicios en los ciudadanos mayores"

20 de octubre de 11h. a 13h.

"Navegación segura por Internet"

17 de noviembre de 11h. a 13h.

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

Jornadas:

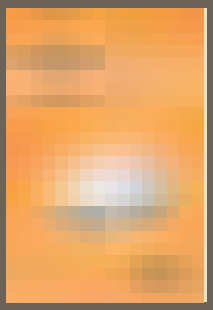
XXXV Jornadas Aragonesas de Consumo

"Actualización normativa en materia de Consumo", dirigidas a personal de consumo de las Administraciones Públicas. Estas jornadas tendrán lugar en Jaraba (Zaragoza) los días 1 y 2 de octubre.

VIII Jornadas de Información sobre Consumo en los Municipios

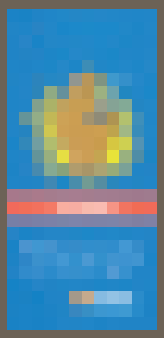
Orientadas a funcionarios de consumo, OMIC/OCIC, Asociaciones de Consumidores. Estas jornadas se celebrarás durante los días 29 y 30 de octubre en Sabiñánigo (Huesca).

Publicaciones



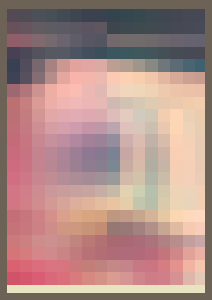
Cuadernos de Consumo, nº 40

Titulado **"Laudos, 2003"**, en el que se compilan los laudos más significativos de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en el año 2003.



"Hábitos responsables para ahorrar agua"

Folleto informativo con consejos prácticos para el ahorro de agua.

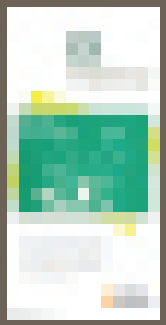


"Análisis de la publicidad"

DVD con material didáctico que pretende generar una actitud reflexiva y crítica frente a los medios de comunicación y la publicidad.

Guía didáctica. Jóvenes y conducción: un derecho y una responsabilidad"

Guía del RACC con material de apoyo para que los jóvenes conozcan los factores colectivos, sociales y globales de los accidentes de tráfico y las herramientas para evitarlos.



"IX Premio de Investigación en Consumo"

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 Educación del Consumidor, con referencia a la Comunidad Autónoma de Aragón.

EDITORIAL
Una educación por un consumo responsable

La educación del consumidor es un compromiso que pretende contribuir al desarrollo integral del alumnado, dotándole de conceptos, procedimientos y actitudes que posibiliten una sociedad de consumo cada vez más justa, solidaria y responsable, capaz de mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos, sin deteriorar el entorno. Este es uno de los compromisos que, durante la época del comienzo del curso escolar, la Dirección General de Consumo implanta gracias a la nueva campaña de educación al consumidor en Aragón.

Los estudiantes regresan a sus clases para reiniciar su formación y convertirse en agentes imprescindibles para el desarrollo de la sociedad. Para ello, la educación de nuestros jóvenes es fundamental y la Dirección General de Consumo quiere poner también su granito de arena para que los chavales aprendan a ser consumidores responsables.

El consumo es un hecho particular con repercusión social y sin frontera de edades. Desde el Departamento de Salud y Consumo se considera que la etapa de Educación Primaria es la adecuada para abordar en las aulas la formación de un consumidor responsable por varias razones.

En primer lugar a partir de los 6-7 años los niños-as son receptores muy sensibles y muy vulnerables a los mensajes publicitarios. Por otra parte, porque lo pequeños ejercen una gran influencia en las decisiones de consumo de la familia. Y por último, porque son las edades adecuadas para crear buenos hábitos de consumo.

Todo ello no sería posible sin la colaboración entre la Dirección General de Consumo y la Dirección General de Política Educativa, ya que son fundamentales para la eficacia de este aprendizaje desde los primeros niveles de la enseñanza obligatoria.

Esta colaboración ha avanzado progresivamente en los últimos años y seguirá aumentando en el futuro. Las mejoras se deben fundamentalmente a cuestiones como el incremento de centros que participan en la campaña de Educación del Consumidor o a la actualización de la formación del profesorado en esta materia. <>

Educar al consumidor, una cuestión que empieza en las aulas

De nuevo los pequeños de la casa deben ir al colegio para formarse. El Departamento de Salud y Consumo colabora con la educación de los jóvenes aragoneses para que sean consumidores responsables

Llega septiembre y comienza un nuevo curso escolar. Los alumnos se enfrentan a un abanico de asignaturas que van acrecentando sus conocimientos en asignaturas como Matemáticas o Ciencias Sociales. Pero cada escolar, más allá de lo meramente educativo, también es un consumidor de productos y servicios dentro y fuera de su centro escolar.

La educación del consumidor es un compromiso educativo que pretende contribuir al desarrollo integral del alumnado, dotándole de conceptos, procedimientos y actitudes que posibiliten una sociedad de consumo cada vez más justa, solidaria y responsable, capaz de mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos, sin deteriorar el entorno.

Los jóvenes estudiantes adquieren productos desde edades muy tempranas. Compran con autonomía pequeñas cosas como caramelos, pegatinas o piden juguetes. Conforme se hacen mayores, sus preferencias cambian hacia productos más exquisitos como los móviles,

videojuegos, ropa o los servicios que proporciona Internet. Sin mencionar que en ocasiones influyen en el estilo de vida del hogar, ya sea en la alimentación o en la elección de muebles o viajes.

De esta forma, las acciones educativas referentes a un consumo responsable deben aplicarse a los ciudadanos desde pequeños. El derecho a la educación en materia de consumo es uno de los derechos básicos de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, implicando específicamente las actuaciones y los programas a la promoción de la educación del consumidor desde la edad infantil, así como a la formación especializada del personal docente.

Un compromiso educativo

Desde la Dirección General de Consumo se considera que la etapa de educación Primaria es el momento más adecuado para abordar la educación del consumidor en el aula por varias razones:

a) El consumo es un hecho particular con repercusión social y sin frontera de edades

b) A partir de los 6-7 años los niños-as son receptores muy sensibles y muy vulnerables a los mensajes publicitarios.

c) Ejercen una gran influencia en las decisiones de consumo de la familia.

d) Son las edades adecuadas para crear buenos hábitos de consumo

La colaboración entre la Dirección General de Consumo y la Dirección General de Política Educativa son fundamentales para la eficacia de una política educativa en consumo desde los primeros niveles de escolarización.

La Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón fomenta esta colaboración entre los departamentos competentes en materia de consumo y educación, impulsando la incorporación de los temas de consumo

La EDUCACION DEL CONSUMIDOR es un compromiso educativo que pretende contribuir al desarrollo integral del alumnado, dotándole de conceptos, procedimientos y actitudes que posibiliten una sociedad de consumo cada vez más justa, solidaria y responsable, capaz de mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos, sin deteriorar el entorno

Continua-->

Hablar de educación del consumidor, es hablar de responsabilidad, dentro de una educación en valores

como materia transversal en el diseño curricular de los niveles educativos, en la forma que mejor se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de ellos.

Los colegios, aliados en la educación del consumidor

En Aragón, la educación del consumidor en la escuela se inicia a finales de los 80, tras la incorporación de las competencias de consumo y gracias a la iniciativa de profesores innovadores interesados en el tema. De esta forma, la participación de los centros escolares se ha convertido en algo fundamental para difundir ideas sobre consumo responsable a los más pequeños.

En los últimos cinco años se ha producido una constante progresión en la participación referente a las actividades lúdicas formativas sobre el consumo responsable. Así, se ha pasado de 89 centros docentes y APAS que colaboraban en este tema en 2005 a un total de 123, en 2009.

Todo ello ha supuesto que cada vez se llegue a más alumnos. En la actualidad 17.414 estudiante aragoneses de educación Primaria participan en alguno de los programas educativos desarrollados por la Dirección General de Consumo.

Objetivos conseguidos en 2008 y 2009

Aunque todavía queda mucho trabajo por hacer en referencia a la educación del consumidor, desde el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón ya se puede hablar de logros importantes en los dos últimos años.

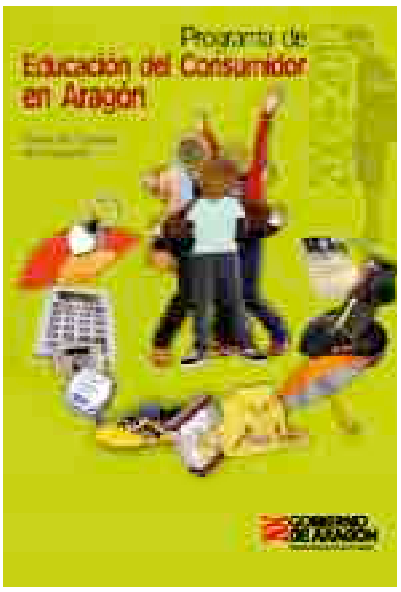
Por un lado, el incremento del número de centros docentes realizando actividades y talleres de consumo en la escuela, al igual que la progresiva participación de las AMPAS. Además, se ha consolidado la consolidación del Certamen Autonómico de Educación del Consumidor, como cita clave en el calendario de Consumo. Y se ha sistematizado la actualización de la formación del profesorado en temas de consumo.

Un DVD para ser un buen consumidor

Las clases formativas sobre un consumo responsable se apoyan en diversas publicaciones como "Somos lo que vestimos", un manual para el consumo responsable de ropa y complementos, o "Jóvenes y conducción: un derecho y una responsabilidad". Este último está compuesto por un dvd, una guía didáctica para profesores y fichas de trabajo.

Además, para el primer semestre de 2009 el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón ha preparado un dvd con el título "Análisis de la publicidad". De esta forma se busca acercar a los alumnos hacia el conocimiento del fenómeno publicitario, comprender para qué sirve la publicidad, así como interpretar los anuncios e intentar que los jóvenes despierten el sentido crítico hacia ella.

Este nuevo material, que está dirigido a alumnos de tercer ciclo de educación Primaria, ESO, Bachillerato y educación para adultos, está compuesto por una unidad didáctica de dos CDs divididos en capítulos, una guía para el profesor y unas fichas de actividades.



Los objetivos de esta campaña son:

- Mostrar cómo la publicidad está íntimamente unida a la sociedad de consumo y al sistema económico actual, con sus luces y sus sombras.
- Analizar la información comercial y sus estrategias persuasivas.
- Conocer las estrategias de la publicidad para mejorar la capacidad de comunicación.
- Generar una actitud reflexiva y crítica ante los anuncios.
- Promover la educación para un consumo responsable.

"Programa de educación del consumidor en Aragón"

Al comienzo de cada curso escolar, la Dirección General de Consumo edita el Programa de educación del Consumidor en Aragón, donde se reseñan las principales líneas de actuación para enviar a todos los centros escolares de Aragón.

Para la convocatoria de 2009-2010, los proyectos y actividades tienen que versar sobre temas de consumo como son el consumo de ropa, calzado y complementos, centrando en la calidad, la necesidad y la moda. Y el análisis de la publicidad, desde la pregunta ¿seducción y motivación para el consumo o información al consumidor?

Por otra parte, la tercera edición del Concurso Escolar sobre Educación del Consumidor en Aragón en 2010, tiene como tema la educación para la movilidad y seguridad vial. Los niveles de participación van desde el segundo ciclo de Primaria hasta 4º de ESO.

El primer premio está valorado en 900 euros y el segundo, en 400.<>

Tanto en las páginas web de la Dirección General de Consumo, sección Educadores, y de la Escuela Aragonesa de Consumo, se pueden visualizar todos los materiales didácticos, publicaciones y recursos, así como otras actividades destinadas a la Educación del Consumidor.

www.aragon.es/consumo

www.catedu.es/consumo

Información directa y personalizada en la SECCION DE FORMACION E INFORMACION

Vía Univérsitas , 36, 6ª planta,
50017-Zaragoza

Correo electrónico:
consumo.doc@aragon.es

Teléfonos
976 714 792, 716 863 y 715 613

Fax
976 715 609

Ignacio Zarazaga
Jefe del Servicio de Disciplina de Mercado

Campaña de control en la compra de videojuegos

"El Departamento de Consumo quiere que se cumpla el derecho a la participación en actividades lúdicas bajo un ambiente de seguridad"

Los videojuegos son un elemento muy utilizado por los más pequeños de la casa y quizás no siempre se presta la atención que merecen. Puede suceder que un menor de edad juegue con un videojuego violento o que no corresponda a su edad. En ese caso se corre el riesgo de que aprenda de ejemplos nocivos para su educación. Por ello, desde la Dirección General de Consumo se lleva a cabo una campaña de control de videojuegos siendo consciente de que es un sector dirigido principalmente a consumidores jóvenes.

La compra de este producto por adolescentes, hace que el control de los servicios de inspección no solo certifiquen la calidad y el precio del producto, sino que además garanticen con su campaña el derecho que tienen los menores a un desarrollo integral como personas, tal como indica la Ley de Infancia y Adolescencia en Aragón.

Las distintas actuaciones acometidas por La Dirección General de Consumo buscan el cumplimiento del derecho a una información adecuada, el derecho a la participación en actividades lúdicas en un ambiente de seguridad o la prohibición de la venta de juegos que fomenten la violencia, pornografía o actividades delictivas.

A la hora de adquirir este tipo de producto, el consumidor debe tener presente varios aspectos.

a) Los videojuegos deben ir marcados por

el código PEGI. Se trata de un código de autorregulación que se estableció con el objeto de ayudar a los padres a tomar decisiones informadas a la hora de adquirir videojuegos.El código PEGI se interpreta mediante unos iconos descriptores del tipo de contenido del juego (drogas, miedo, sexo, discriminación, lenguaje soez, violencia, juegos de azar y apuestas y juegos en línea) así como un dígito acompañado del signo "+", que indica la idoneidad del contenido del juego en términos de protección de los menores, no teniendo en cuenta ni la dificultad ni las habilidades necesarias para jugar.

b) Todos los productos deben llevar marcado el precio.

c) Como bienes de consumo, los videojuegos tienen dos años de garantía y por tanto es importante conservar el justificante de compra al menos durante ese periodo.

d) Las asociaciones de consumidores, las oficinas municipales o comarcales de atención al consumidor y los sistemas de atención de la Dirección General de Consumo están a disposición de todo ciudadano que tenga cualquier duda al respecto.

No obstante, los datos recabados por la Dirección General de Consumo detectan que se está efectuando correctamente la normativa. En la siguiente tabla se indica dicho grado de cumplimiento:

Elementos contolados	Cumplimiento (%)
Precio	93%
Información obligatoria	
- Tienen etiqueta	97%
- Información en castellano	97%
- Denominación	100%
- Razón social	100%
- Domicilio fabricante	73%
- Información clara	97%
- Instrucciones/advertencias	100%
- Instalación/mantenimiento	100%
Código pegi	
- Consta logotipo	100%
- Pictograma edad	97%
- Pictograma contenido	70%

Tipos de códigos PEGI

PEGI 3+: considerados aptos para todos los grupos de edades, sólo se acepta violencia en un contexto cómico (como las típicas de dibujos animados). No se pueden relacionar los personajes de la pantalla con los de la vida real y no pueden tener sonidos ni imágenes que puedan asustar, lenguaje soez o referencias sexuales.

PEGI 7+: serían los contenidos anteriores aunque se admite alguna escena o sonido que pueda asustar. Podría haber desnudos parciales pero nunca en contextos sexuales.

PEGI 12+: Se permite violencia más gráfica hacia personajes de fantasía y violencia no gráfica hacia personajes humanos o animales. Los desnudos pueden ser más gráficos, el lenguaje soez debe ser suave no permitiéndose palabrotas sexuales.

PEGI 16+: La representación de la violencia o actividad sexual es el similar al de la vida real. Se permite el manejo de un lenguaje más soez, el concepto del uso del tabaco y drogas y la representación de actividades delictivas.

PEGI 18+: Existe representación de violencia brutal y elementos de tipos específicos de violencia.

Reclamar al regreso de unas vacaciones con problemas

El periodo vacacional ha finalizado para la mayoría de los aragoneses y en algunas ocasiones puede que se hayan producido incidencias durante el transcurso del viaje y sea necesario hacer reclamaciones. En estos casos las quejas más frecuentes suelen estar relacionadas con contratos o garantías.

En caso de que no se llegue a una solución satisfactoria con la empresa, se puede acudir a la administración competente

Incumplimiento del contrato

La ubicación en un hotel de inferior categoría, o la falta de prestación de cualquier servicio contratado, son ejemplos de incumplimientos contractuales. En estos supuestos es razonable acudir a la agencia de viajes para exponer los hechos; del mismo modo que sería deseable que ésta compense por ese servicio no prestado. En caso de no llegar a una solución satisfactoria, se pueden requerir los formularios de reclamaciones y luego remitirlos a la administración competente.

Problemas en el transporte

Los retrasos, cancelaciones, extravíos o deterioro del equipaje ocurren con frecuencia. Como en el caso anterior hay que dirigirse, en primer lugar a la compañía responsable, si es posible en el propio aeropuerto o estación, para formular la oportuna reclamación. La normativa actual prevé una serie de compensaciones en la mayoría de esos casos.

Conflictos derivados del uso de tarjetas

El pago con tarjetas puede plantear algún problema, que podemos advertir incluso después de un tiempo. En ese caso hay que ponerse en contacto cuanto antes con la entidad financiera correspondiente, a través del servicio de atención al cliente o defensor del cliente.

Garantías

Los productos adquiridos en la Unión Europea quedan amparados por las normas nacionales de trasposición de la directiva comunitaria correspondiente. En este supuesto, si el bien no es conforme existe la opción de reclamar al vendedor. También es posible remitirse al productor, si al reclamante le resulta imposible o le supone una carga el hecho de dirigirse al minorista. En países terceros se aplicarían las normas propias de cada uno de ellos.

Para solucionar estas posibles dificultades, desde la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón se recuerda que según la normativa vigente, las empresas dedicadas a este tipo

de servicios tienen unas obligaciones con respecto al consumidor. Los consejos a este respecto son:

1º.- Conservar todos los documentos (facturas, folletos, contratos, resguardos, billetes de viaje, etc.).

2º.- Ponerse en contacto con la empresa responsable en un primer término (agencia de viajes, compañía de transporte, hotel, entidad financiera, vendedor, etc.) Algunas cuestiones cuentan con una regulación específica, en la que se determinan las obligaciones del responsable, incluidas compensaciones económicas, y es posible que se satisfagan sin tener que recurrir a otras instancias.

3º.- Solicitar las hojas de reclamaciones, en el propio establecimiento o dependencia, si consideramos que la respuesta no satisface nuestros derechos.

4º.- No demorar la reclamación. Dependiendo del conflicto planteado los plazos son distintos, y pueden ser muy cortos, como es el caso de los 7 días previstos en el Convenio de Montreal para reclamar por daños en el equipaje.

En caso de que fuese necesario y ya en segunda instancia , el consumidor puede presentar su queja en los siguientes organismos:

- Servicios Provinciales de Turismo, para cualquier incidencia derivada de la agencia de viajes, hoteles, restaurantes, etc.
- Agencia Estatal de Seguridad Aérea, para asuntos relacionados con retrasos y cancelaciones de vuelos, y pérdidas o deterioros de equipajes.
- Junta Arbitral de Transporte, en supuestos de perjuicios ocasionados en medios de transporte terrestres, tanto de viajeros como de mercancías.
- Juntas Arbitrales de Consumo, para cualquier conflicto en general.
- Servicio de Reclamaciones del Banco de España, ante conflictos con entidades financieras, en las que se haya cursado previamente la preceptiva queja ante el servicio de atención al cliente de la entidad.
- OMICs y OCICs (oficinas municipales y/o comarcales de información al consumidor), para solicitar cualquier tipo de información relacionada con los derechos del viajero.
- Servicios Provinciales de Consumo, para atender, tramitar o derivar, en su caso, cualquier incidencia de las comentadas.

No hay que demorar la reclamación ya que los plazos son distintos para cada conflicto

Luis Caballer
Jefe del Servicio Provincial de Teruel

El consumo, el cambio climático y el ahorro de energía

Durante las jornadas organizadas por la Universidad de verano de Teruel se celebró la VI edición del curso de formación en consumo bajo el título de "El consumo en tiempos de crisis". En esta actividad se mostró a los participantes que mediante un consumo responsable se pude evitar la degradación del medio ambiente.

"El ciudadano tiene el deber de evitar la degradación del medio ambiente mediante un consumo responsable" cambiarla por: Apagar las luces al salir de una habitación es uno de los hábitos para ahorrar energía"

La Dirección General de Consumo patrocinó la VI edición del Curso de Formación en Consumo, que tuvo lugar del pasado 30 de junio al 3 de julio, bajo el título: "*El consumo en tiempos de crisis*", y dentro del marco de la Universidad de Verano de Teruel. En él se hizo referencia a cómo influye la forma de consumir en el cambio del medio natural y especialmente en el cambio climático.

Los asistentes pudieron observar mediante fotografías y videos los problemas derivados de la contaminación y los residuos, como son el efecto invernadero, el calentamiento y aumento del nivel del mar. De igual modo, las personas que participaron pudieron escuchar la opinión de los científicos y organismos, y los compromisos asumidos por los distintos países en la Cumbre de Río de Janeiro y en el Protocolo de Kyoto.

En estas jornadas se explicó además, la importancia de las distintas energías renovables existentes, así como el deber que tiene el ciudadano de evitar la degradación del medio ambiente. Para ello se dieron una serie de indicaciones que ayudan al ahorro energético y que el consumidor puede llevar a cabo en su rutina diaria:

a) Aislar mejor la vivienda.

b) Potenciar la ventilación natural y utilizar el aire acondicionado de forma razonable.

c) Ajustar el termostato de la calefacción entre 20º-22º y del aire acondicionado entre 25º-26º.

d) Comprar electrodomésticos con etiqueta de ahorro energético (A, A+, A++), teniendo en cuenta que la letra que se incluye en el etiquetado de estos aparatos está en relación directa con su eficiencia energética, de forma que un aparato catalogado como A consume menos energía, que el que lleve la etiqueta de B y éste menos que un C. El signo de A+ y A++, indican la eficiencia superior.

e) Instalar bombillas de bajo consumo.

f) Procurar utilizar la lavadora, el lavavajillas y la secadora con una carga mínima del 75%.

g) Apagar la televisión, el video, el DVD, la cadena musical, el ordenador, los cargadores de móviles, MP3 y MP4, teniendo en cuenta que en "stand by" consumen energía.

h) Eliminar consumo de energía extra como por ejemplo, apagar las luces al salir de una habitación.

i) Aprovechar el agua potable y consumir con prudencia el agua fría y el agua caliente.

j) Pedir las facturas On-line, evitando el gasto de papel y la energía de su transporte.

k) Utilizar el transporte público o compartir un vehículo tres personas como mínimo.

l) Aprovechar el combustible, parando el motor en detenciones de 30" ó 60", según modelos, y no circulando a demasiada velocidad. Si se conduce a 140 km/h se gasta el doble que si va a 100 km/h.

m) Evitar en lo posible los envases y las excesivas bolsas de plástico. Su fabricación gasta energía produciéndose CO_2 y otros Gases de Efecto Invernadero. Desde el punto de vista sanitario, es conveniente volver al uso de los envases retornables y reutilizables.

n) Reciclar todo lo posible, contando con una primera contribución del consumidor separando y clasificando los residuos.

ñ) Solicitar a las autoridades competentes que den ejemplo.

El ahorro de energía se consigue concienciando al ciudadano de la importancia que tiene cuidar el entorno natural porque en definitiva, si se consume de forma responsable se conseguirá una mejor calidad de vida para todos.

"La Tierra no es un herencia que nos hayan regalado nuestros padres, sino un préstamos que hemos de devolver a nuestros hijos"

Autor: Anonimo

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

Una empresa adherida equivale a una empresa de confianza

Las certificaciones de calidad, acreditaciones y otros distintivos públicos son cada vez más frecuentes en los establecimientos y empresas que atienden a los consumidores. Con ellos, el comerciante o profesional quiere distinguirse, o distinguir su producto, de sus competidores en el mercado.

El distintivo oficial de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo es cada vez más reconocido por los consumidores y usuarios como un signo de confianza, porque supone una garantía añadida al bien adquirido o el servicio prestado. Significa el compromiso del empresario de aceptar el Arbitraje de Consumo en caso de disconformidad del cliente, evitando así tener que acudir a la vía judicial, siempre más costosa y lenta.

La Adhesión está abierta a todo tipo de empresas, establecimientos y profesionales que suministren bienes o presten servicios a consumidores finales. El Departamento de Salud y Consumo ha establecido convenios de colaboración con el Consejo Aragonés de Cámaras de Comercio y con la Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos de Aragón para fomentar la adhesión de empresas y profesionales.

En la actualidad, en Aragón existen 2.610 empresas, establecimientos y profesionales adheridos a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón (JAC). De estos el 21% corresponde a la provincia de Huesca, el 16% a la de Teruel y el 63% a Zaragoza. El censo total de empresas adheridas a la JAC de Argón puede consultarse en www.aragon.es/consumo.

La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo es gratuita y se hace mediante un trámite sencillo. Los empresarios adheridos, además de ostentar el distintivo oficial en sus establecimientos, pueden exhibirlo en su publicidad, páginas web, contratos y comunicaciones comerciales, además de guías y censos de empresas adheridas, disponibles on line.

El Departamento de Salud y Consumo ha establecido convenios de colaboración con el Consejo Aragonés de Cámaras de Comercio y con la Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos de Aragón para fomentar la adhesión de empresas y profesionales

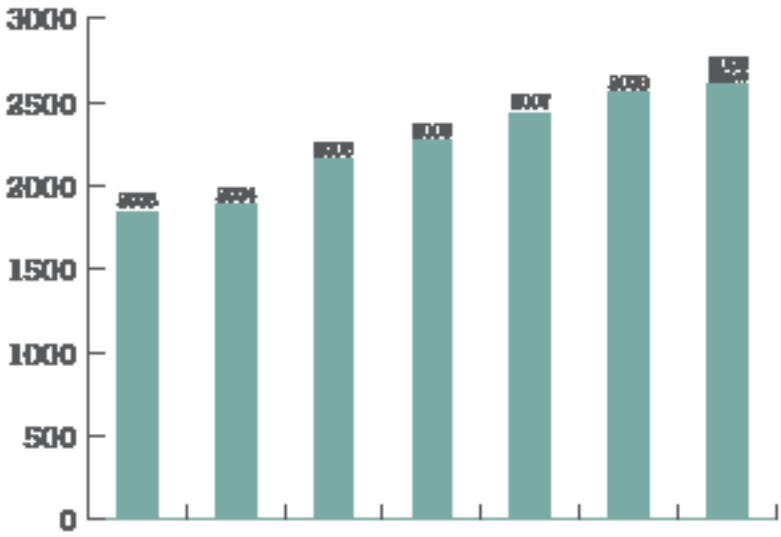
A lo largo del primer semestre de 2009, se han presentado 912 de arbitraje, ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, lo que supone un significativo incremento del 25,2 % sobre el mismo periodo del año anterior. Durante este periodo se han resuelto un total de 571 reclamaciones: 440 por Laudo y 131 por la Mediación de la Junta Arbitral de Consumo. De esta manera se han resuelto un total de 157 casos más que en el primer semestre de 2008.

Por otro parte, las OMIC y OCIC también desarrollan una importante tarea en el territorio, fomentando la adhesión de empresas y profesionales en colaboración con organizaciones empresariales de ámbito local y comarcal. En el primer semestre de 2009 destacan las adhesiones promovidas desde las OMIC de La Almunia de Doña Godina, Sabiñánigo y Tarazona.

Actualmente, el 59 % de las reclamaciones van dirigidas contra empresas de telecomunicaciones. Ello es consecuencia, no sólo del uso generalizado de la telefonía fija, móvil e Internet, sino también debido a la adhesión de las empresas más significativas de este sector al Sistema Arbitral de Consumo.

El Real Decreto 231 /2008 por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo contempla que, en algunos casos, pueden admitirse algunas limitaciones en las Ofertas Públicas de Adhesión, de este modo, se flexibiliza y se fomenta la adhesión de los empresarios. Además, los empresarios adheridos aceptan una mediación previa al Arbitraje, que cada vez está dando mejores resultados. <>

De las 2610 empresas, establecimientos y profesionales adheridos a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, el 21 % corresponde a la provincia de Huesca, el 16 % a la de Teruel y el 63 % a Zaragoza



Total adhesiones

Una apuesta decidida

La Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón hace una apuesta decidida por el fomento de la Mediación y del Sistema Arbitral de Consumo, que puede concretarse en:

- El compromiso de las administraciones públicas en el fomento de la adhesión de empresas públicas y privadas y también de las organizaciones empresariales y de consumidores.
- La descentralización de la Junta Arbitral de Consumo, promoviendo la constitución de órganos arbitrales en diferentes municipios y comarcas.
- La valoración como mérito objetivo de la adhesión al Sistema Arbitral en la contratación pública y en el otorgamiento de distintivos de calidad.

Angel Pérez Costero
Director de Nuevas Tecnologías del Gobierno de Aragón

"La TDT nos permitirá tener las mismas posibilidades que Internet"

La Televisión Digital Terrestre (TDT) ya se ve en más de 800.000 hogares aragoneses tras concluir su primera fase de implantación. El 30 de junio se apagó el centro de emisión de Teruel y el 13 de julio, el de La Muela. Los ciudadanos no habían vivido un avance tecnológico tan significativo y de forma tan directa desde el paso de la televisión en blanco y negro a color, o del cambio de la instalación eléctrica de 125 a 250 batíos. Pero, ¿qué es la TDT? y ¿qué significa realmente este cambio para el consumidor? El director de nuevas tecnologías del Gobierno de Aragón, Miguel Ángel Pérez Costero, lo explica.

"La TDT nos permitirá tener las mismas posibilidades que Internet"

Este cambio convierte la televisión clásica analógica, en la que éramos un sujeto pasivo que sólo se cambiaba de canal, en una televisión que permite mejorar la calidad de la imagen, consigue tener más programas de televisión y que de cara al futuro permitirá introducir servicios interactivos, es decir, con el mando podremos trabajar como si estuviésemos ante un ordenador.

Entonces, ¿la TDT permitirá alcanzar las opciones que da Internet?

Dentro de un tiempo tendremos las mismas posibilidades que la web. Pero ahora arrancamos con aplicaciones sencillas con las que podemos acceder a diferentes canales de televisión interactivos. Después se empezará a trabajar con servicios de implantación fácil como

la compra de objetos. Más adelante llegarán los servicios más complejos, como la videoconferencia.

De esta forma, ¿el espectador podrá comprar un producto mientras ve la televisión?

Sí. El espectador estará viendo, por ejemplo, un anuncio publicitario de una bebida en el que salga la opción de "pulsa aquí para comprarlo" o "pulsa aquí para participar en un concurso".

¿Cuánto tiempo tiene que pasar para que exista este tipo de posibilidades?

Dentro de unos dos años empezaremos a interactuar de esta forma.

Ahora, ¿cuáles van a ser los cambios más perceptibles para el consumidor?

Hay dos ámbitos de la percepción del cambio. En el mundo rural, el cambio es radical porque antes veían la televisión según cómo llegaba la señal de los canales y no por lo que les apetecía. Ahora van a poder elegir entre más de 20 canales con gran calidad de imagen. En las grandes ciudades, la percepción al principio no es tan significativa, pero a largo plazo este cambio supondrá un gran avance en la sociedad de la información, además de ser un cambio social, personal y profesional.

¿Qué inconvenientes tiene la TDT?

No creo que tenga inconvenientes, lo único necesario es tener una instalación adecuada para recibir la señal.

¿Por qué se llama Televisión Digital Terrestre?

Se trata de una señal que no va por satélite, ni por cable, sino que es una señal inalámbrica que va muy pegada a la superficie terrestre. De ahí su nombre.

Durante el verano se concluyó la primera fase del apagón. ¿Cuál va a ser el siguiente paso?

La segunda fase se llevará a cabo el 31 de diciembre. En esta ocasión, el apagón afectará a tres proyectos de transición cuyos centros están fuera de Aragón. Son Tortosa en Tarragona, Alpicaz en Lerida y Monreal en Navarra. El 3 de abril de 2010 se producirá el apagón definitivo con la interrupción de la señala analógica en Javalambre, Pomensuer (Lerida Norte), Sediles (Calatayud) y Arguis.

Una vez concluido el apagón en 2010, ¿cuál será el futuro de la televisión?

Será una tele participativa e interactiva. En el futuro, por ejemplo se verán las películas en versión original lo que implicará un cambio cultural importante ya que los más pequeños se introducirán en otras lenguas de forma sencilla.<>

"A largo plazo este cambio supondrá un gran avance en la sociedad de la información, además de ser un cambio social personal y profesional"

NOTICIAS BREVES

Las recomendaciones a la hora de hacer viajes centran la última aula de consumo

Las recomendaciones a la hora de hacer viajes internacionales centraron la última aula de consumo antes del periodo vacacional. La solicitud de ayuda en embajadas y consulados, los derechos de los usuarios del transporte aéreo o cómo actuar ante posibles problemas de salud en el país de destino son algunos de las dudas que los consumidores tienen a la hora de coger un avión.

El director general de Consumo, Francisco Catalán, recordó en su intervención que para un viaje más seguro a otro país, el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación recomienda que se provea de la documentación necesaria antes de la salida: billetes de retorno, pasaporte o DNI, visado para aquellos países que lo requieran y un seguro de viaje lo más amplio posible.

Catalán también se refirió a la importancia de facilitar a algún familiar o amigo los detalles del viaje que va a realizar, así como tomar nota del teléfono y dirección de la Embajada o Consulado de España en el país que se propone visitar.

Además, el director general de Consumo puntualizó que en lo que se refiere al tema sanitario, las vacunas son las medicinas más relevantes recomendadas para viajar fuera del país. Se aconseja elegir ropa y calzado adecuados a las condiciones climatológicas del país que se va a visitar y llevar un pequeño botiquín con desinfectante y algodón, antibióticos o analgésicos.

Más de 8.500 ciudadanos son atendidos anualmente por los servicios de atención al consumidor de Aragón

La asociación provincial de amas de casa, consumidores y usuarios Cesaraugusta de Zaragoza organizó en la capital aragonesa las XXVIII jornadas de información al consumidor. De esta forma, el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón se acerca a los ciudadanos, prestando especial atención a los jóvenes, mujeres, colectivos vulnerables y personas mayores, y haciendo de su educación y formación permanente uno de sus objetivos prioritarios.

Uno de los temas más importantes que se trataron fue el de "Mujer y salud". Se destacó algunas de las actuaciones más relevantes del Departamento de Salud como la atención sanitaria a la mujer víctima de la violencia doméstica, o sobre la píldora postcoital en el Sistema de Salud de Aragón.

Las jornadas además, estuvieron marcadas por los derechos del consumidor ya que anualmente, son atendidos por los servicios de atención al consumidor de la Comunidad más de 8.500 ciudadanos (incluye Dirección General de Consumo, Asociaciones de Consumidores y Oficinas Municipales de Información al Consumidor).

Consumo acerca al ciudadano los conocimientos necesarios para que conozcan sus derechos y los utilicen de forma reflexiva

El pasado mes de junio tuvieron lugar las Jornadas de Consumo en el centro de congresos y exposiciones y de la localidad oscense de Barbastro. Durante una semana, profesionales del ámbito del consumo participaron en diversos coloquios. En ellos trataron temas sobre la publicidad engañosa, la seguridad alimentaria o el consumo responsable en el hogar. Además, las jornadas estuvieron acompañadas por la exposición "Comercio Justo, consumo responsable".

Las jornadas de consumo incluidas en el marco de las actividades de formación fueron programadas por el Departamento de Salud y Consumo en colaboración con instituciones como el Ayuntamiento de Barbastro, Diputación Provincial de Huesca y asociaciones de consumidores de FEACCU y pretenden promover la actualización permanente de los conocimientos en este campo y profundizar en la preparación de los profesionales en materia de consumo.

"Estos tipo de coloquios sirven para hacer ver al consumidor que si está informado podrá exigir y hacer valer sus derechos. En definitiva, se trata de acercar a los ciudadanos el conocimiento de los factores que intervienen en el mercado, y ello en un proceso de formación y educación permanente, ya que nuestro objetivo es formar unos consumidores y ciudadanos de derechos reflexivos, conscientes, críticos y solidarios", indicó el director general de Consumo , Francisco Catalán, durante la clausura.

La Dirección General de Consumo impulsa la creación de las Oficinas de Información al Consumidor

La localidad zaragozana de Rubielos de Mora acogió el aula de consumo sobre la importancia de los servicios financieros para el consumidor. Uno de los temas más importantes que se trataron durante las jornada fue el de la financiación de las oficinas de información al consumidor (OCIC/OMIC).

El director general de Consumo del Gobierno de Aragón explicó que la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, es la que regula los aspectos de la financiación y subvención de las Oficinas de Información al Consumidor. La normativa indica que toda comarca contará con al menos una oficina comarcal de información al consumidor.

Por otra parte, será la Administración de la Comunidad Autónoma o, en su caso, las comarcas una vez hubieren asumido éstas competencias en materia de protección al consumidor, quien financiará o subvencionará las oficinas comarcales de información al consumidor.

La gripe A de 2009

La aparición en 2009 de un nuevo tipo de gripe A que afecta a las personas ha generado cierta incertidumbre en la población y muchas dudas respecto a este nuevo virus. El Departamento de Salud y Consumo ha preparado una batería de preguntas y respuestas para tranquilizar al ciudadano y trasmitirle que se trata de un virus leve.

Pero qué es la nueva gripe A H1N1. Ante este interrogante los profesionales sanitarios la definen como una nueva variedad del virus de la gripe estacional frente al que, precisamente por se nuevo, el cuerpo humano tiene menos defensas.

Al ser también un virus de la gripe, su contagio es como el de la gripe estacional o común: Se transmite de persona a persona principalmente al hablar, toser o estornudar y por gotitas de saliva o secreciones nasales que pueden quedarse en las manos, en las superficies o dispersas en el aire.

La nueva gripe A H1N1 se trata con las mismas medidas y medicamentos que la gripe común, salvo situaciones especiales en las que un profesional sanitario vea indicado aplicar medidas también especiales. Así, el tratamiento más adecuado es el mismo que para la gripe común y consiste en aliviar los síntomas mediante analgésicos y antitérmicos.

No obstante, según las directrices de las fuentes oficiales, en estos momentos la población debe estar tranquila, seguir la información oficial y las instrucciones de las autoridades sanitarias. En Aragón, todas las medidas de prevención están activadas y el Sistema de Salud está preparado para afrontar esta situación.

Desde el Departamento de Salud y Consumo se recomienda que la información acerca de la gripe se obtenga a través de fuentes oficiales. Además, está a disposición del ciudadano el teléfono 902555321 para hacer cualquier consulta sobre la gripe.

Un Plan de actuación para reducir el impacto de la nueva gripe A en la salud de los aragoneses

Algunas de las medidas que ha adoptado el Departamento de Salud y Consumo consisten en poner en marcha un triaje sanitario telefónico, una campaña divulgativa de información a través del Salud Informa y una exhaustiva de coordinación de la red asistencia de salud

El Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón ha preparado un Plan de prevención frente a la nueva gripe A. El fin principal de este documento, como explicó en la presentación del documento la consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, es pretende reducir el impacto de la pandemia en la salud de la población y garantizar el correcto funcionamiento de los servicios esenciales para la sociedad.

Este plan implica además, que el sistema público de salud esté preparado ante los posibles escenarios que se contemplan desde los servicios de vigilancia epidemiológica autonómicos, nacionales, europeos y mundiales. Además, esta labor en la que han participado más de 200 profesionales aragoneses, sirve para establecer unos sistemas de información y vigilancia epidemiológica del virus, las medidas sociales a adoptar

para retrasar el rápido crecimientos de casos y la estrategia de inmunización más adecuada.

"No nos enfrentamos a un problema de gravedad, sino de volumen de afectados", señaló la consejera de Salud y Consumo, no obstante, "no podemos deducir lo que ocurrirá, por eso el sistema sanitario debe estar preparado para distintos escenarios teóricos y de allí la elaboración de este plan", indicó Noeno.

Líneas de actuación

El Plan establece tres líneas de actuación. La primera es la información clara y precisa al ciudadano, a través de campañas divulgativas y del servicio Salud Informa, operativo en el 902555321 y en www.saludinforma.es.

En segundo lugar se va a poner en marcha el triaje sanitario, con el que se persigue conseguir contención domiciliaria para los casos leves, que podrán obtener consejo telefónico sobre autocuidados en el 902555321. Será el personal sanitario formado especialmente para el triaje quien atenderá al usuario en este nivel asistencial y le indicará qué debe hacer.

En este teléfono, el usuario también podrá acceder a una cita en la consulta médica o de enfermería de su Centro de Salud o una visita a domicilio, y se le podrá derivar a un punto de atención

Este artículo está en el aire

Asociación Aragonesa de Consumidores y Usuarios para informales sobre el Plan de respuesta ante la nueva gripe A. Este encuentro se enmarca dentro de los contactos informativos que han sido programados, con diferentes entidades y organismos de representación social y ciudadana que están previstas desde el departamento de salud y Consumo para dar a conocer la planificación del Departamento de salud y Consumo para afrontar los posibles escenarios derivados de la gripe.

Durante el encuentro, Luisa María Noeno, destacó el papel y compromiso que tiene las asociaciones de consumidores y usuarios a la hora de trasladar a los ciudadanos los mensajes infor-

Recomendaciones para evitar el contagio de la nueva gripe A H1N1

-Las personas que no están afectadas de gripe deben seguir realizando una vida normal.
-No es necesario el uso general de mascarillas de protección en la población general.
-Es aconsejable estar informado de las recomendaciones que realicen las instituciones sanitarias.
-Acudir a los centros de Salud y no a Urgencias de los hospitales sino es necesario.
-Es aconsejable seguir unas mínimas medidas higiénicas básicas, como las siguientes:

- Lávese las manos con frecuencia, con jabón (durante 15-20 segundos) y, sobre todo, tras estornudar o toser.
- No comparta objetos personales de higiene o aseo, sobre todo toallas y pañuelos.
- Cuando tosa o estornude hágalo sobre un pañuelo desechable (luego tírelo a una bolsa de basura de plástico y ciérrela). Si en ese momento no dispone de pañuelos, hágalo cubriéndose la boca y nariz con la cara interna del codo o si no es posible con las manos.
- Ventile diariamente la casa, habitaciones y espacios comunes.
- Limpie las superficies y objetos de uso común con los productos de limpieza habituales (encimeras, baños, manillas, pomos, juguetes, teléfonos).
- No salude estrechando la mano, besando o abrazando a una persona que tenga síntomas catarrales o de gripe. Si lo hace, lávese cuanto antes.
- Evite los lugares públicos concurridos donde haya personas que manifiesten síntomas catarrales o de gripe.

Nuevo contrato de consumo eléctrico

La liberalización del mercado eléctrico supone que los consumidores podrán elegir libremente la compañía con la que contratar la electricidad y el gas natural. La liberalización del sector eléctrico es efectiva desde el 1 de julio de 2009

Desde el 1 de julio de 2009, los consumidores tiene dos opciones:

- Cambiar de compañía y pasarse al mercado libre, contratando las tarifas que no ofrezcan las compañías que actúen en el libre competencia.
- Contratar con una compañía comercializadora la tarifa de último recurso (tarifa reguladora por el Gobierno central)

En ambos casos, los derechos de los consumidores son los siguientes:

- El contrato debe formalizarse por escrito.
- Si recibimos ofertas por teléfono, por Internet o a domicilio, nos deben entragar un documento de renovación para ejercer nuestro derecho de "arrepentirnos" en el plazo de siete días desde que firmamos el contrato.
- Las ofertas que nos hagan las empresas en el mercado libre deben ser concretas, claras y veraces y contener el precio final completo.

En el mercado regulado se aplicarán las tarifas de último recurso (TUR) establecidas por el Gobierno.

Los derechos del consumidor

- Tener derecho a cambiar de compañía cada año.
- Si se está en el mercado libre y se cambia de compañía antes de un año, se puede sufrir una penalización.

¿A quién se puede contactar?

Para informarse sobre estas empresas podemos dirigirnos a la Comisión Nacional de la Energía (CNE www.cne.es) o al Ministerio de Industria (www.mityc.es)

- Si estamos en el mercado regulado, podremos cambiarnos sin penalización al mercado libre, pero también deberemos comunicarlo a la compañía con antelación suficiente, al menos cinco días antes de que finalice el contrato.

Los deberes del consumidor

- También tenemos obligaciones como consumidores. En el mercado regulado, si no pagamos el recibo, la empresa podrá suspender el suministro pasado dos meses, estando obligada a comunicar la fecha de desconexión.
- Tener en cuenta que la reconexión, una vez suspendido el suministro, corresponde abonarla al consumidor.

Consejos de la Dirección General de Consumo

Analizar sus últimas facturas para ver el consumo medio y la potencia que tiene contratada.

- Comprobar cuanto vale el kw/h en la tarifa de último recurso aprobada por el Gobierno en julio, ya que le servirá de referencia para comparar las ofertas de las empresas en el mercado libre.
- Si vamos a pasar al mercado libre, comparar antes las ofertas de las diversas empresas comercializadoras de energía y no precipitarnos, pues una vez que contratemos estaremos cautivos un año.
- No contratar por teléfono.
- Guardar el contrato y la oferta.
- No es recomendable dejar de pagar una factura, ya que nos podrían suspender el suministro.

¿Quién nos puede ayudar?

- Las oficinas de información y atención al consumidor:
  - Huesca: C/ San Jorge, 65 – Tf 974 24 72 34
  - Teruel: C/ Joaquín Arnau, 22, 4ªPlanta – Tf 987 60 33 00
  - Zaragoza: C/ Cesáreo Alierta, 9-11 – Tf 976 71 52 43 / 976 71 52 42
- Las oficinas de información al consumidor, OMIC/ OCIC
- Las asociaciones de consumidores.
- La Dirección General de Consumo pone a disposición:
  - En Vía Univérsitas, 26, 6ª planta el teléfono gratuito 900 1213 14
  - La web www.aragon.es/consumo
  - El correo electrónico: consumo.doc@aragon.es

Jóvenes y conducción

Francisco Catalán, Director General de Consumo, durante las jornadas educativas de seguridad vial.

"Hay que educar a los jóvenes para que sean conscientes del riesgo que corren"

Los accidentes de tráfico se han convertido en la primera causa de muerte de los jóvenes españoles. Aunque han disminuido en un 50% los accidentes en carreteras en los últimos cinco años, el principal reto es evitar las conductas de riesgo en los vehículos de dos ruedas, ya que todavía en España mueren al día cuatro jóvenes de entre 15 y 29 años en accidente de tráfico, la mayoría en el primer año de carné.

Estos datos indican que la probabilidad de que en España muera un joven por accidente de tráfico es el doble que en Suecia y Holanda. Además, los varones tienen una mayor propensión al riesgo, la tasa de mortalidad por accidente de tráfico de los chicos es cuatro veces la de las chicas.

Teniendo en cuenta estos indicios, la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón y Fundación RACC

han elaborado un proyecto educativo de seguridad vial que se ha iniciado en 36 centros aragoneses. La educación desde una edad temprana determina la conducta en un futuro, por lo que es fundamental enseñar educación vial desde la edad escolar.

"Jóvenes y conducción: un derecho y una responsabilidad" es el nombre de la campaña educativa que el pasado 15 de abril de 2009 se puso en marcha, de manera pionera, en el instituto zaragozano María Moliner. Pretende sensibilizar a los jóvenes de los factores de riesgo en los accidentes de tráfico, darles a conocer sus terribles consecuencias y concienciarles sobre el uso del casco y el cinturón. Un centenar de alumnos del instituto María Moliner han participado en el arranque de este programa educativo.

El material educativo que se ha repartido incluye un DVD, folletos, fichas de trabajo y una guía didáctica dirigida a educadores y profesorado, que orienta el trabajo en el aula o en grupo después de visionar el video conducido por Ivan Corretja, hermano del tenista Álex Corretja, a quien amputaron una pierna a causa de un accidente.

El programa pretende influir en aptitud y actitud de los jóvenes. Ya que los expertos señalan que aprender a conducir requiere un tiempo y mucha práctica y por otro lado, la actitud influye en la conducción. En ocasiones, en el entorno del joven prima los comportamientos temerarios sobre la conducción responsable y prudente.

A medida que mejora el nivel de vida de una sociedad, sus jóvenes tienen una mayor accesibilidad a la motorización. Ante esta situación se exige multitud de actuaciones, de muchos agentes y a largo plazo. Eso sí, teniendo presente los derechos de los jóvenes y sin olvidar que también tienen una responsabilidad, no sólo con ellos, sino con sus acompañantes y con la gente que circula a su alrededor.<>

"A lo largo de mi carrera he aprendido que es tan importante saber conducir como saber comportarse. Cuando conducimos en una carretera el riesgo no sólo nos afecta a nosotros, afecta a todos los demás."

Objetivos de "Jóvenes y conducción: un derecho y una responsabilidad"

- Conocer, a través de estadísticas, la realidad en materia de accidentes de tráfico y jóvenes.
- Reducir el nº de accidentes de tráfico con implicación de jóvenes.
- Fomentar una actitud responsable en la prevención de accidentes.
- Ayudarles a identificar sus propias conductas de riesgo en la conducción.
- Dotarles de herramientas para identificar posibles situaciones de riesgo y/o peligro en la conducción.
- Aumentar la concienciación sobre las consecuencias que pueden derivar de la combinación de la conducción y las conductas de riesgo.
- Fomentar entre los jóvenes la capacidad de decidir por uno mismo.

Rafael Tapia
Jefe de Sección de Control e Inspección de Mercado del Servicio Provincial de Zaragoza

Seguridad: El gas en el hogar

A pesar de lo anticuado que parezca, el gas butano sigue siendo un combustible utilizado en muchos hogares aragoneses, actualmente convive con el gas natural que ha venido a sustituir al gas ciudad. El suministro por conducciones que recorre nuestro subsuelo se hace por tuberías de acero y de polietileno. Tanto uno como otro se encuentran regulados en sus aspectos de suministro, precio, características y seguridad en el uso.

Los usuarios de estos productos tienen la obligación de mantener la instalación, en condiciones adecuadas que permitan un uso seguro de estos combustibles, para ello no deben modificar la instalación bien sea fija o móvil.

La normativa vigente en materia de instalación prevé que las suministradoras realicen revisiones cada cuatro o cinco años según sea de gas canalizado o de GLP. Estas empresas pueden pasarse libremente por los domicilios para comprobar que las instalaciones no han sido modificadas y siguen cumpliendo con las normas establecidas.

Estas revisiones, que deben de ser realizadas por personal y empresas autorizadas, han dado lugar a una picaresca

GLP es la abreviatura de gases licuados del petróleo, denominación aplicada a diversas mezclas de propano y butano que alcanzan el estado gaseoso a temperatura y presión atmosférica y que tienen la propiedad de pasar a estado líquido a presiones relativamente bajas, propiedad que se aprovecha para su almacenamiento y transporte en recipientes a presión. Los gases butano, propano y gas natural son inodoros por lo que las compañías que los distribuyen añaden un aditivo que les confiere el típico olor a gas y que lo hace reconocible ante un escape.

consistente en realizar, por ejemplo, las revisiones y emitir un simple albarán como justificación del abusivo y fraudulento servicio, que ha propiciado momentos de confusión en aquellos segmentos de población más sensible como son los usuarios de la bombona de butano, que al final han terminado en multitud de denuncias en los servicios de inspección de consumo.

Por todo ello, hay que tener presente que:

Si las empresas suministradoras encontrasen anomalías en las instalaciones, lo comunicaran formalmente al interesado para que sean solucionadas por el servicio técnico del aparato o la empresa instaladora lo antes posible.

El uso de estos productos es peligroso puesto que son inflamables y tóxicos por inhalación, por lo que debemos extremar las precauciones cuando hacemos uso de ellos. Cuando se produce un escape de gas éste se adhiere a los glóbulos rojos impidiendo que llegue el oxígeno al cerebro produciendo dolores de cabeza, vómitos y náuseas por lo que se aconseja que las habitaciones donde se usen estén bien ventiladas.

Está comprobado que la mayoría de los accidentes están asociados al mal uso y a descuidos de los usuarios. Las precauciones deben centrarse en evitar fugas de gas en lugares cerrados para evitar explosiones o intoxicaciones. Con el uso de los aparatos de gas es necesario mantener la ventilación puesto que la combustión del gas produce monóxido de carbono que en concentraciones elevadas puede resultar mortal.

Una vez que se tiene el contrato de suministro, implica que el usuario debe cumplir la normativa vigente que deberán tener una serie de precauciones a lo largo de su convivencia con estos productos.

Por último, hay que cumplir en todo momento la normativa técnica de seguridad, relativa a ciertos aparatos de gas, sobre el marcado CE de conformidad ya que de no cumplirse sería causa suficiente para que las empresas suministradoras procediesen al corte del suministro.<>

Consejos para un correcto uso del gas

- Cerrar la llave de paso en ausencias prolongadas.
- Evitar que se apague la llama mientras se cocina.
- Avisar al servicio técnico del aparato si se producen humos en la llama.
- Una vez al año realizar una limpieza interna de los aparatos para evitar que se obturen los conductos.
- Revisar la conexión del regulador a la bombona.
- Abrir todas las puertas y ventanas cuando se detecte olor a gas.
- Cerrar los mandos de los aparatos de gas si se detecta olor.
- No provocar chispas si se percibe el más mínimo olor a gas.
- Para evitar escapes cerrar la llave de usuario que está junto al contador de gas durante la noche.
- Si se producen revoques avisar inmediatamente al servicio técnico.
- No tapar las entradas y salidas de ventilación.
- Las bombonas deben estar siempre en posición vertical ya que estos gases pesan más que el aire.
- El cambio de bombona debe hacerse lejos de cualquier fuente de calor.
- Siempre que se cambie de bombona, el regulador deberá estar en posición de cierre.
- No ubicar el calentador de agua en el cuarto de baño.
- No dormir nunca con una estufa de gas encendida.
- No se deben utilizar los calefactores de gas como perchas para secar la ropa.

Treinta años al lado del consumidor

La asociación de consumidores Torre Ramona cumple años

"Es una gran satisfacción poder solucionar algunos problemas a los ciudadanos"

La **Asociación de Consumidores Torre Ramona** fue creada en 1978, pero en mayo de 1987 nos constituimos como Asociación de Consumidores con la finalidad de defender los intereses de consumidores y usuarios, difundir sus derechos y promover por todos los medios a su alcance la educación de los mismos.

La oficina está situada en la **calle San Miguel, 30**, donde se informa de manera gratuita a todos los consumidores que quieren hacer una consulta, queja o reclamación en horario de lunes a viernes, tanto de mañana como de tarde Torreramona es **Oficina de Referencia en Materia de Telecomunicaciones** en la Comunidad, desde 2005, cuando se firmó el primer Convenio de Colaboración con el Gobierno de Aragón. Actualmente, la asociación atiende también la OMIC de la Junta de Distrito del Barrio de San José.

Edita la **revista Salduba** desde hace 25 años. Si se revisan los 79 números publicados, se hace un recorrido por el consumo en España, desde sus inicios hasta la actualidad. La revista y el resto de publicaciones (guías, folletos, dípticos) que elabora la asociación, están a disposición en www.torreramona.org.

Por otra parte, organiza anualmente Jornadas de Consumo en las que se informa, se analizan y debaten novedades legislativas y temas de actualidad en consumo. Este año se cumplirá la XXIII edición. Asimismo, ha creado el Premio al Buen Hacer en Consumo, con el que se pretende destacar la actuación de personas, empresas o Instituciones que en sus respectivos campos trabajan por los derechos de los consumidores. El Premio se otorga el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, día en el que siempre estamos presentes en las calles de Zaragoza, promocionando el movimiento asociativo en consumo.

Uno de los criterios que sigue Torre Ramona es apostamos por los servicios públicos y apoyar causas ciudadanas cuando se nos necesita. Algunos de los muchos logros de la Asociación son: la retirada de una canción infantil que inducía al suicidio, la retirada de números de Tarificación Adicional, trámite de denuncias, los billetes de Renfe, la subida de precios de las operadoras de telefonía móvil en los que peligraba la existencia de la libre competencia.

Pero de todos los logros conseguidos por las Asociación de Torre Ramona según Olvido Blasco, presidenta de la Asociación, es la satisfacción que produce solucionar los problemas concretos a cada uno de los ciudadanos que se acercan a la Asociación, sean o no socios, a los que se trata de ofrecer la mejor atención posible. "Consideramos que la decisión de asociarse a Torre Ramona debe basarse además de en la necesidad de solventar un problema concreto siendo muy conscientes de lo importante que es que existan asociaciones de consumidores cercanas, fuertes y participativas que luchan porque los ciudadanos no seamos sólo clientes o números", destaca Olvido.<>

La Oficina Comarcal de Información al Consumidor (OCIC) de la Comarca del Maestrazgo

Se trata de un lugar cercano para el consumidor

La Oficina Comarcal de Información al Consumidor de la Comarca del Maestrazgo (OCIC) se encuentra ubicada en la sede comarcal de Cantavieja. Empezó a funcionar en julio de 2007, y atiende a quince municipios y una entidad local menor de esta comarca, que cuenta con una población de unos 3.700 habitantes.

El consumidor encuentra en la OCIC un lugar donde poder solucionar sus reclamaciones. La mediación es uno de los métodos más utilizado. Si ésta no tiene efecto, la reclamación se traslada a la Junta Arbitral de Consumo para su resolución.

El número de reclamaciones resueltas o tramitadas incluyendo solicitudes de arbitraje, así como las consultas realizadas a esta oficina, en el primer semestre 2009, asciende a un total de 28, siendo líder el sector de las telecomunicaciones, seguido del servicio de interés general por las irregularidades de facturación de la luz. Además, durante este periodo, los consumidores han mostrado un especial interés en el tema del Plan Renove de Aragón sobre electrodomésticos.

Esta oficina es un ejemplo representativo de las posibilidades que puede ofrecer una OCIC, donde se informa y se orienta a los consumidores y usuarios para que puedan ejercer sus derechos básicos. Realiza funciones mediadoras entre los consumidores y las empresas o comercios, con el fin de ofrecer un cauce de solución a las reclamaciones que presenten en la oficina.

La OCIC del Maestrazgo también realiza la función de información a los consumidores mediante la edición de folletos, charlas, publicaciones en el periódico de la Comarca, Asimismo en su página web sobre temas de actualidad que tienen una mayor repercusión.

Otro punto a destacar, es la edición de trípticos informativos sobre la Televisión Digital Terrestre (TDT), enviados a toda la población de la Comarca del Maestrazgo, donde se especifica el apagón analógico para cada municipio, siendo de sumo interés para la población, así como lo que necesita para ver la TDT, sus ventajas, funciones de los decodificadores y demás aspectos relacionados con esta tecnología.<>

Datos de la OCIC

Nombre de la entidad:
OCIC del Maestrazgo

Localización:
C/ García Valiño, 7,
44140. Cantavieja (Teruel)

Teléfonos / Fax:
964 185242 / 964 185039

Correo electrónico:
ocic@comarcamaestrazgo.es

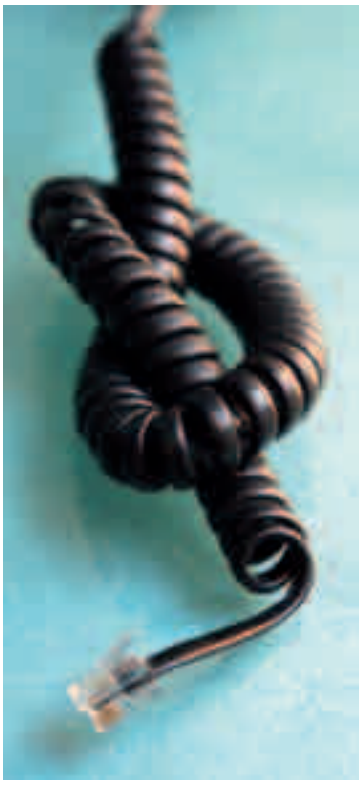
Responsable y atención al público:
Meritxell López Coronas

Horario:
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

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

ARBITRAJE DE CONSUMO

Una grabación se convierte en prueba determinante de una demanda por una tarida de telefonía



Un cliente denuncia contra su actual empresa de telefonía el incumplimiento de la oferta que le realizaron en el momento de contratar una tarifa plana nacional de llamadas. La oferta consistía en seis meses de gratuidad y a partir del séptimo mes una cuota de 3 euros más su IVA correspondiente.

En la reclamación manifestaba el incumplimiento de la empresa, pues si bien le respetaron los seis meses iniciales de gratuidad, a partir de entonces le están cobrando a razón de 16 euros mensuales, no los 3 ofertados.

El reclamante presentó ante el Colegio una grabación que efectuó de la voz de la operadora de la compañía que le especificaba la oferta. Solicitaba a la empresa que se le devolviera el exceso de precio pagado y que se mantuviera la oferta para las futuras facturas.

El demandante argumentó que la oferta al cliente se cumplió exactamente en sus términos, ya que se le cobró cuota los seis primeros meses, y en los siguientes se le cobraron 16 euros de cuota mensual que era la oferta en aquel momento vigente.

El Colegio Arbitral valoró, antes de entrar en la reclamación planteada, la prueba aportada por el usuario, es decir la grabación efectuada de la oferta recibida, considerándola válida y declarando por ello indubitadamente probado que la oferta que le hicieron al cliente fue efectivamente como manifestaba de 3 euros al mes.

De esta forma se procedió acordar que al demandante se le devolviera la cantidad de 13 euros más IVA de las facturas correspondientes a los meses transcurridos desde septiembre de 2008 hasta junio de 2009, es decir 10 meses.

Por el contrario no se consideró procedente aceptar la segunda parte de la demanda, con carácter universal en las condiciones generales de los contratos de telefonía la posibilidad de que la empresa pueda variar los precios de sus tarifas con la única condición de que informe al cliente con un mes de antelación de la nueva tarifa.

De tal forma que, a la empresa le asiste el derecho a aplicar dicha nueva tarifa, a partir del siguiente mes, pues cabía entender que el cliente a través de todo este procedimiento arbitral ya había conocido que los 16 euros más IVA era la cantidad a pagar

En este caso concreto dadas las especiales circunstancias del mismo que dicha baja podría pedirse y debería cursarse sin ningún tipo de penalización o gravamen si existiera compromiso de permanencia durante un período mínimo como contraprestación a la gratuidad durante los 6 primeros meses.

En consecuencia se estimó parcialmente la reclamación planteada, pidiendo a la empresa que abonara al cliente la cantidad de 130 euros, más su IVA correspondiente. Además, se desestimó la pretensión de que se mantuviera el precio de 3 euros mes y reconociendo al cliente la posibilidad de solicitar la baja en las circunstancias anteriormente descritas <>

María Ángeles Barrio
Jefa de Sección de Información y Defensa del Consumidor del Servicio Provincial de Zaragoza

BUZÓN DEL CONSUMIDOR

CONSULTA : A mi hijo de 15 años le han hecho un tatuaje sin mi consentimiento. ¿Qué derechos me asisten como consumidor?

Nos encontramos ante una práctica en la que confluyen competencias en materia de consumo, de salud y con connotaciones jurídicas.

Dejando éstas últimas para el análisis al que se pudieran someter por parte de la jurisdicción ordinaria, pasemos a exponer los derechos que se contemplan para el usuario de este tipo de servicios, en la normativa vigente.

En primer lugar y tratándose de una práctica llevada a cabo a un menor, el establecimiento está obligado a disponer, entre otros documentos, de un modelo de consentimiento informado del representante legal del menor de edad, y por lo tanto firmado por aquel en caso de que autorice a llevar a cabo el servicio.

Para garantizar la protección del usuario, en las instalaciones debe haber a disposición del cliente hojas de información previa sobre la técnica con que se aplica el servicio y sobre los posibles riesgos que el mismo implica. Así como instrucciones y recomendaciones a seguir en cuanto a cuidados y precauciones que ha de adoptar el usuario.

El diploma o título que acredite la formación de la persona que realiza el tatuaje, debe estar expuesto en un lugar visible en el establecimiento.

Las tintas y pigmentos que se utilizan, deben cumplir los requisitos establecidos en cuanto a su etiquetado (composición, origen, etc), algo que el usuario tiene el derecho y la responsabilidad de verificar previamente a la utilización de dichas sustancias. Asimismo, el usuario puede exigir que se utilicen pocillos desechables para depositar la tinta (que será de una sola aplicación).

En otro orden y al igual que en los diversos establecimientos de venta al público o de oferta de servicios, el consumidor o usuario debe constatar que existe, a la vista de los clientes, un listado de precios de los servicios ofertados.

Debemos comprobar que, expuesto en un lugar visible dentro de las instalaciones, se encuentra el cartel que indica que existen hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y en caso de necesitar las mismas, exigir que sean facilitadas por el personal empleado en el establecimiento.

Recordemos que podemos reclamar el comprobante de pago o factura detallada del servicio prestado. En caso de que se incumpla cualquiera de los apartados que hemos comentado, el usuario o representante legal puede interponer su denuncia o reclamación en el lugar de la prestación del servicio o ante el Servicio provincial de Salud y Consumo correspondiente.<>

Miguel Ángel Marín Sánchez
Administrador Superior

Contratación de créditos y servicios de intermediación

La compra de una vivienda suele ser uno de los principales motivos por los que una familia contrae una hipoteca y en esta época de crisis se busca ante todo unas condiciones mejores. Por ello, estos préstamos se solicitan cada vez más a empresas que no son entidades de crédito y que a primera vista ofrecen varios tipos de ayudas.

El Gobierno es consciente de esta nueva opción de conseguir un crédito y para garantizar que se cumplan los derechos de los consumidores se ha aprobado la Ley 2/2009, de 31 de marzo. Con ella se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo.

En este sentido, las entidades de crédito (bancos, cajas de ahorros, establecimientos financieros de crédito...) ya contaban con sus propias normas específicas de ordenación y disciplina supervisadas por el Banco de España, pero no sucedía así con el resto de entidades prestadoras de servicios financieros.

Las medidas de apoyo previstas para el consumidor, con esta nueva normativa estipulan que las empresas deberán inscribirse en el registro público de la Comunidad Autónoma a la que pertenezca así como en el registro estatal.

Por otra parte, también se obliga a tener una serie de pautas en la transparencia respecto a la información precontractual. Es decir, la empresa debe disponer información gratuita de las condiciones de contratación que utilicen para el consumidor.

En cuanto a las tarifas y comisiones, si bien existe libertad para su fijación con las limitaciones legales de general aplicación, la ley dice que se tiene la obligación de responder en todo caso a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos, por lo que en ningún caso puedan cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados de forma expresa por el consumidor. Asimismo, las tarifas habrán de venir recogidas en un folleto disponible gratuitamente para los consumidores

Las empresas deberán disponer de un tablón de anuncios en los establecimientos abiertos al público, donde se deberá recoger toda aquella información necesaria para el conocimiento de los consumidores.

Otra de las condiciones que se les exige a la empresa es que dispongan de un seguro de responsabilidad civil o aval bancario que cubra las posibles responsabilidades en que puedan incurrir frente a los consumidores.

Por último, la Ley 2/2009 establece un derecho de desistimiento en que el consumidor tiene 14 días naturales, desde que se formaliza el contrato, para renunciar sin tener que alegar la causa y sin penalización.<>

DIRECTORIO

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Dirección General de Consumo
Vía Universitas, 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 Universitas, 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

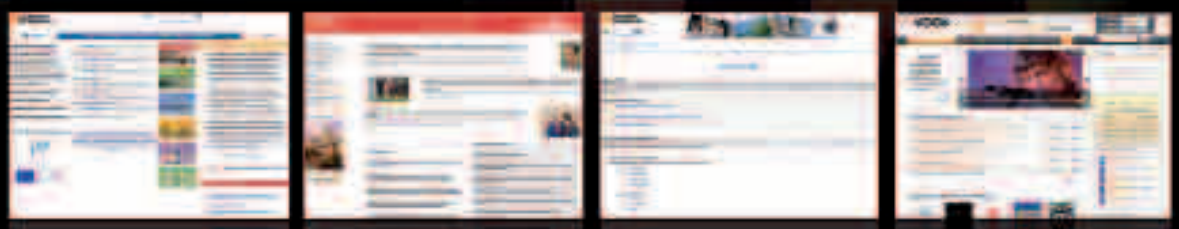
A. de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros (AICAR-ADICAE)
Gavín, 12 (local)
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 390 060
Pza. San Antonio, 10, 3ºA
22002 HUESCA
Tel. 974 242 403

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
Castejon 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
Sariñena	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
Híjar	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 Dª. Godina	C. López Urraca, 7	50100	Zaragoza	976 600 206
Quinto de Ebro	Avda. Costitución 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, 2ª	50001	Zaragoza	976 396 150 / 976 396 154
Zuera	C. Jorge Luna, 3	50800	Zaragoza	976 681 119 / 976 681 352

Descárgate las noticias más importantes del Gobierno de Aragón



entra en: www.aragon.es [Gabinete de Comunicación] - www.ivoox.com [Canal Gobierno de Aragón]

GOBIERNO DE ARAGON