

consumo aragón

Número 25. Agosto 2004

PERIODICIDAD CUATRIMESTRAL

CONSUMIR con seguridad





Sumario consumo aragón



DIRECTOR
Vicente Piñeiro Adán

CONSEJO DE REDACCIÓN
Carlos Peñasco Gil (coordinador)
José Manuel Guiu Lasheras
Pilar Alfaro Santafé
Luis Eugenio Caballer Sanz
M.ª Ángeles Garcés López
Sara Garijo Gallego
Jorge Hernández Esteruelas
José María Ibarz Burgués
Pablo Martínez Royo
Francisco Javier Masip Usón
Francisca Pérez Jiménez
Luis Sanagustín Higuero
Rafael Tapia Montalvo

EDITA
GOBIERNO DE ARAGÓN
Departamento de Salud y Consumo
Dirección General de Consumo
Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta
50003 Zaragoza

PORTADA
Talleres Editoriales Cometa

PREIMPRESIÓN
Talleres Editoriales Cometa

IMPRIME
Talleres Editoriales Cometa

DEPÓSITO LEGAL: Z-3761-96

ISSN: 1137-4527

3	editorial de interés general
4	Seguridad general de los productos
6	Alimentos funcionales, mito o realidad
8	El nuevo régimen de las garantías en las ventas de bienes de consumo
	tribuna ajena
10	FEACCU-HUESCA
	omic
12	Cinca Medio
	saluda institucional
13	Luisa M.ª Noeno, consejera de Salud y Consumo
	formación
14	Aulas de Consumo
16	Universidad de Verano de Teruel
18	Calidad en el control de mercado
	convocatorias
20	IV Premio de Investigación en consumo
	seguridad y ocio
22	Protegerse del sol
	telecomunicaciones
25	Servicios de tarificación adicional
	control de mercado
28	Red de alerta y seguridad
	información
30	Seguridad en la red
	arbitraje de consumo
31	Servicios de tarificación adicional
32	buzón del consumidor
33	legislación
34	pasatiempos
35	directorío

consumo aragón • consumo aragón •
consumo aragón • consumo aragón •
consumo aragón • consumo aragón •
consumo aragón • consumo aragón •
consumo aragón • consumo aragón •
consumo aragón • consumo aragón •
consumo aragón • consumo aragón •

editorial

consumir con seguridad

La irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores tiene su mayor valor y expresión cuando se trata de la protección de la salud. Este máximo nivel de garantía está claramente respaldado por la normativa vigente en nuestro país, y de forma expresa por el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Si bien el campo más importante y específico de estas garantías se refiere sin duda al ámbito de la alimentación, no podemos menospreciar la protección que se confiere a los consumidores cuando sus derechos guardan relación directa con productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado. Es lógico que, en el comportamiento casi inconsciente que entraña el consumo de los elementos más cotidianos, nos dejemos llevar por la confianza que de modo natural se desprende de actos casi reflejos.

En estos casos el concepto de confianza tiene para todos un valor muy próximo al de seguridad, de modo que entre ambos se establece una vinculación directa. Por eso, entendemos que la propia sensación de seguridad está ligada a la ausencia de problemas; o mejor aún, a la conciencia de la ausencia de problemas. Sin embargo, es difícil mantener un conocimiento permanente y exacto de las situaciones de riesgo que pueden albergar muchos bienes o servicios. Lo que en una comunidad pequeña no representaría apenas ningún obstáculo, se complica enormemente cuando se trata de sociedades complejas y desarrolladas en las que la información condiciona buena parte de nuestras conductas.

La seguridad, por lo tanto, ya no solamente tiene que ver con las condiciones objetivas de riesgo, cuya responsabilidad recae en primer lugar en los titulares de la producción y que en segundo término han de supervisar los sistemas de vigilancia y control de mercado, sino con la confianza de los ciudadanos, que se basa a su vez en una información veraz, suficiente y permanente a propósito de la calidad e inocuidad de estos bienes. A partir de estas premisas se pueden desarrollar líneas de trabajo donde confluyan los intereses de todas las partes involucradas en el mercado económico y de relación social, pero esencialmente donde hallen una correcta expresión las garantías de una adecuada calidad de vida.



Seguridad general

de los productos (1)

El pasado día 10 de enero, el Boletín Oficial del Estado publicaba el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre sobre seguridad general de los productos, que desde su entrada en vigor el día 15 de enero de 2004 sustituye a la norma anterior contenida en el RD 44/1996.

La finalidad primordial de esta nueva norma es dar forma legal al deber general de no lesionar ni poner en peligro la salud y la integridad física de las personas con los bienes que se ponen a disposición de los consumidores, dotando además para ello de intensas y extensas potestades a las Administraciones Públicas.

Esta finalidad se pone de manifiesto en todo el contenido de la norma, y así el objetivo perseguido, según declara específicamente el articulado, es garantizar que los productos que se pongan en el mercado sean seguros, aplicándose a todo producto destinado al consumidor. Se define producto seguro como aquel que en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles no presenta riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles teniendo en cuenta sus características, composición, efectos sobre otros productos de utilización conjunta, la información que acompaña al mismo (etiquetado, instrucciones de uso, montaje, man-

tenimiento, publicidad, etc.), y las categorías de consumidores que estén en condiciones de riesgo por la utilización del producto.

Por el contrario, se define como producto inseguro a todo aquel que no responda a la definición anterior de producto seguro.

Se considera que un producto que vaya a comercializarse en España es seguro cuando cumple las disposiciones normativas de obligado cumplimiento en nuestro país que fijen los requisitos de salud y seguridad.

La conformidad de un producto con las disposiciones normativas que le sean aplicables no impedirá a los órganos administrativos competentes adoptar alguna de las medidas previstas en la norma si pese a todo resultara inseguro, ni eximirá a los productores y distribuidores del cumplimiento de sus deberes.

En sentido contrario, la norma presume que un producto es inseguro si el mismo producto o las instalaciones donde se elabora carecen de las autorizaciones u otros controles administrativos preventivos establecidos con la finalidad directa de proteger la salud y seguridad de los consumidores, especialmente, cuando estando obligado a ello se hubieran puesto en el mercado sin la correspondiente declaración CE de Conformi-

dad, el marcado CE o cualquier marca de seguridad obligatoria.

También se presume la inseguridad de un producto que carezca de los datos mínimos que permitan identificar al productor, así como aquellos que pertenezcan a una gama, lote, o remesa donde se haya detectado algún producto inseguro.

Establece asimismo el Real Decreto sobre Seguridad General de los Productos una serie de deberes a los productores y distribuidores.

En cuanto al primer grupo, productores, les obliga a poner en el mercado únicamente productos seguros, a informar a los consumidores por medios apropiados de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles sin avisos adecuados. Deberán también mantenerse informados de los riesgos que los productos que fabrican puedan presentar e informar convenientemente a los distribuidores, estudiando aquellas reclamaciones de las que pudiera deducirse la existencia de un riesgo y, en su caso, realizando pruebas por muestreo de los productos. Cuando descubran o tengan indicios suficientes de que han puesto en el mercado productos que presentan para el consumidor riesgos incompatibles con el deber de seguridad, deberán adoptar, sin necesidad de requerimiento de los órganos administrativos competentes, las medidas adecuadas para evitar riesgos, incluyendo la de informar a los consumidores, retirar los productos del mercado y recuperarlos de los consumidores. Por último deben indicar siempre en cada producto o en su envase los datos de identificación de la empresa, y, si procede, el lote de fabricación.

Por otra parte, para los distribuidores la norma prevé una serie de obligaciones entre las que se incluyen el deber de distribuir sólo productos seguros, absteniéndose de suministrar productos que no cumplan tal requisito; actuar con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables al almacenamiento, transporte y exposición, informar a las autoridades administrativas y a los productores de los riesgos de los que tengan conocimiento; colaborar eficazmente con unos y otros y mantener adecuadamente la documentación necesaria para averiguar el origen de los productos y la identidad de sus proveedores.

También recalca el Real Decreto en varios de sus artículos la obligación de productores y distribuidores de poner en conocimiento de las

autoridades administrativas cualquier sospecha o conocimiento que tengan sobre la existencia en el mercado de un producto inseguro, mediante comunicación al órgano competente de la Comunidad Autónoma donde radique su domicilio social, que posteriormente tramitará al Instituto Nacional del Consumo, de al menos los siguientes datos: identificación del producto o de su lote, descripción del riesgo, información para su localización, medidas o actuaciones emprendidas.

Establece también como obligaciones para productores y distribuidores la de colaborar, dentro del límite de sus respectivas actividades, con los órganos administrativos competentes, a petición de éstos, en las actuaciones emprendidas para evitar los riesgos que puedan presentar los productos y en especial facilitar toda la información pertinente que se les demande, incluida aquella que pudiera estar protegida por el secreto profesional e industrial; así como mantener bajo estricto control los productos sometidos a medidas restrictivas, absteniéndose de disponer de ellos en cualquier forma hasta la autorización de los órganos administrativos competentes.

La segunda parte del Real Decreto de Seguridad de Productos regula las medidas administrativas no sancionadoras del establecimiento o garantía de la seguridad y los sistemas de comunicación de información, pero estas cuestiones para no alargarnos ahora en exceso, las dejamos para un posterior artículo.



Alimentos funcionales, mito o realidad



Los “alimentos funcionales” se reclaman como productos alimenticios capaces de fortalecer y mejorar la salud, previniendo enfermedades diversas. Muchas y variadas empresas alimentarias se han dado cita en la producción de este tipo de alimentos a los que, junto a la natural elaboración del producto base, se adicionan componentes que tienen una funcionalidad “saludable”. De esta forma los alimentos funcionales se convierten en el moderno bálsamo de fierabrás que nos relataba Miguel de Cervantes en el Quijote.

Las noticias acerca de los alimentos funcionales han corrido estos días a borbotones. Sobre todo las referidas a la engañosa propaganda de los mismos, al objeto de promover un valor añadido que los fabricantes se llevan al bolsillo con dudosas artes referidas a los beneficios sobre la salud para los consumidores.

Para darnos cuenta de la magnitud de este negocio, si habláramos de forma conjunta sobre las aguas minerales embotelladas y las aguas funcionales de uso deportivo, el negocio resultante superó beneficios en un 806% desde 1998 al 2003. El mayor éxito de las aguas debe buscarse en Estados Unidos, donde las dos principales compañías de refrescos rivalizan con dos productos de última generación, ambos son aguas funcionales, enriquecidas con vitaminas y electrolitos.

No en todos los países el comportamiento es semejante. En países donde la educación y la cultura alimentaria es mayor, este tipo de alimentos no logran arraigar. Asimismo las organizaciones de consumidores no siempre están de acuerdo con la propaganda que se vierte en los medios de comunicación y los mayores gastos asociados a su consumo.

En el mes de mayo, la Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU) presentaba un estudio sobre el etiquetado de más de 100 alimentos funcionales de bollería, leches, leches fermentadas, margarinas, grasas para untar, quesos, embutidos, bebidas, refrescos, huevos y aceites. Ante un auditorio concurrido de la Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios Cesaraugusta que se celebró el pasado 26 de mayo en el Centro Pignatelli, la presidenta de CEACCU denunciaba que la información que ofrecen estos alimentos es confusa, defectuosa e incompleta.

Por su parte la Unión de Consumidores de Aragón denunciaba a primeros de junio la publicidad televisiva de dos productos por medicalizar sus mensajes. La base de la denuncia se basaba en el artículo 7 del Real Decreto¹ 1907/1996 referido a las prohibiciones y limitaciones de la publicidad

1. Artículo 7, sobre Transparencia y veracidad de la información y publicidad sanitarias, referidos a **criterios de transparencia, exactitud y veracidad: no admisión de publicidad que contravenga lo dispuesto en ese Real Decreto; y el que las autoridades sanitarias**, cuando consideren que determinada publicidad o promoción comercial no se ajusta a lo establecido en este Real Decreto, podrán formular, con carácter inmediato, la correspondiente **advertencia** a través de los medios de comunicación que la hayan facilitado, que la deberán difundir de forma gratuita, con objeto de mantener la correcta información sobre las autorizaciones, precauciones y controles sanitarios existentes en la materia de que se trate, y sin perjuicio de promover además las acciones de cesación y rectificación de la publicidad a que se refieren los artículos 25 y siguientes de la Ley General de Publicidad.

con finalidad sanitaria. La denuncia de la UCA cuestiona la propaganda de los alimentos funcionales que rebajan el colesterol. La hipercolesterolemia consiste en la presencia de colesterol en la sangre por encima de los niveles considerados normales. Este aumento, que se asocia a problemas coronarios, depende de la dieta, el sexo, el estilo de vida y la síntesis endógena. Al no practicar unos hábitos saludables, muchos consumidores se lanzan al consumo de fármacos contra la hipercolesterolemia que han desbancado a los que combaten la úlcera, convirtiéndose en los fármacos más vendidos del mundo. Conscientes de esta problemática, los productores de alimentos se lanzan a competir con la industria farmacéutica en un terreno en el que las prescripciones son vagas y oscuras.

Asimismo, y desde otra óptica, una noticia reciente remarcaba algunos peligros sobre este tipo de alimentos. Así, por ejemplo, se afirmaba que la leche infantil enriquecida puede aumentar el riesgo cardiovascular en la edad adulta, según la revista médica *The Lancet*.

Mientras esto sucede en el mundo de la sociedad civil, una reciente sentencia del Tribunal Supremo delimitaba de forma genérica la frontera entre lo que debe considerarse complemento alimenticio o fármaco. La sentencia se ceñía a la oposición de la Dirección General de Salud Pública del Gobierno de Aragón a la utilización del Erectron como complemento alimentario. La resolución judicial concretaba la diferenciación en la lista de ingredientes, la proporción de los mismos presentes en un preparado específico y los efectos que el producto pudiera tener para prevenir o bien curar determinadas enfermedades. Efectivamente, y según argumentaban, el producto, además de jalea real, tenía otras sustancias como ajedrea y cardamomo, utilizadas comúnmente como especias en la alimentación. El problema residía en que la proporción de jalea y de estas sustancias alimenticias era la misma, aunque tan elevada que su efecto debe considerarse “a efectos administrativos” como medicinal. Por otro

lado, y a fin de completar su razonamiento, daban cuenta que otro de los componentes era el ginseng, a la que consideran “una medicina con efectos estimulantes en el sistema nervioso”. La conclusión a la que llega la autoridad autonómica es la misma que acogen las instancias judiciales: “el producto no tiene los caracteres de complemento alimentario sino de fármaco”, si atendemos básicamente a la composición del preparado.

Este clima, extensivo a toda Europa, ha favorecido la elaboración de la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de julio de 2003, sobre las alegaciones nutricionales y de propiedades saludables en los alimentos. El objetivo de la propuesta de Reglamento es eliminar las alegaciones nutricionales y de propiedades saludables engañosas o poco comprensibles para el consumidor y sólo se aceptarán las alegaciones de propiedades saludables

con fundamento científico, previa evaluación de la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (AESA). En la mencionada propuesta de Reglamento, se exceptúan las alegaciones de propiedades saludables que describan la función de un nutriente o de otra sustancia en el crecimiento, el desarrollo y las funciones fisiológicas normales del cuerpo, que se basen en datos científicos establecidos desde hace tiempo y que no den lugar a controversia. Para

este tipo de alegaciones, se creará una lista comunitaria de alegaciones autorizadas. Asimismo el futuro Reglamento prohibirá las alegaciones que hagan referencia al adelgazamiento o al control del peso, a funciones psicológicas, a consejos de médicos o sus asociaciones, así como las alegaciones expresadas en términos imprecisos y que se refieran al “bienestar” en general. En cambio, la propuesta de Reglamento permitirá, como excepción a la Directiva 2000/13/CE relativa al etiquetado (que prohíbe toda referencia a propiedades de curación, tratamiento y prevención de una enfermedad humana), las alegaciones sobre la reducción del riesgo de enfermedad siempre y cuando obtengan el dictamen favorable de la EFSA y la autorización de la Comunidad.





El nuevo régimen de las garantías en las ventas de bienes de consumo

José Antonio García-Cruces González
Catedrático de Derecho Mercantil
Universidad de Zaragoza

La Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en las Ventas de Bienes de Consumo es una norma de particular importancia práctica para los consumidores. Con este texto legal, el legislador español atiende el mandato comunitario de ejecutar en su Derecho interno la Directiva 44/1999/CE, aprobada con la finalidad de armonizar el derecho aplicable a las ventas de bienes de consumo, de tal modo que los diferentes sistemas jurídicos nacionales no supongan obstáculo alguno a la libre circulación de los productos. Dicho de otra manera, el consumidor, en virtud de la citada Directiva y de las leyes nacionales que la ejecutan, va a tener la misma protección con independencia del Estado miembro de la Unión Europea en el que llevara a cabo su adquisición.

Siguiendo lo dispuesto en la norma comunitaria, la norma española advierte que sólo regula las llamadas ventas de bienes de consumo. Para delimitar su ámbito de aplicación, el texto legal acoge dos criterios, pues las partes en el contrato han de ser vendedor y consumidor (criterio subjetivo) y la cosa adquirida un bien de consumo (criterio objetivo). Consumidor no es más que el destinatario final del producto, en el sentido de que adquiere el mismo al margen de cualquier finalidad empresarial o profesional. El vendedor, por su parte, y con independencia de ser persona física o jurídica, es quien vende bienes de consumo en el marco de su actividad profesional. En último lugar, un bien de consumo es definido en la Ley como un bien mueble corporal destinado al consumo privado, por lo que se excluyen del ámbito de esta norma sectores tan importantes como los inmuebles –que tienen su regulación específica– o los bienes inmateriales (software, multimedia, etc.).

La Ley española adapta nuestro Derecho a las exigencias de la norma comunitaria. Para ello, el texto legal, aprobado con más retraso del permitido, acoge y traslada a nuestro Derecho interno las soluciones impuestas por la Directiva y que vienen a alterar sustancialmente las soluciones precedentes entre nosotros. En efecto, la solución tradicional en el Derecho español ante la concurrencia de un vicio o defecto en la cosa adquirida venía dada a través del llamado régimen de saneamiento por vicios ocultos. Así, el vendedor respondía frente al comprador-consumidor de aquellos defectos que presentara la

cosa adquirida y que se manifestarán tras su entrega al consumidor siempre que se tratara de vicios ocultos, en el sentido de no conocidos para el comprador, y que no tuvieran su origen en una actuación posterior a la entrega por parte del vendedor. Cuando se verificara el vicio o defecto, el Código civil sancionaba la responsabilidad del vendedor, de tal modo que el comprador podría reclamar una rebaja en el precio que tuvo que satisfacer o, bien, resolver el contrato de venta y solicitar la devolución del precio pagado reintegrando el bien defectuoso al vendedor. Este modelo, cuyo origen se remonta al Derecho romano y que, prácticamente sin modificaciones relevantes pervive en el Código civil, no conducía a resultados satisfactorios en las ventas en que el comprador fuera un consumidor. La razón es obvia, pues la solución que ofrecía –y aún continúa ofreciendo el Código– no permite atender adecuadamente los intereses presentes. En efecto, en el actual sistema de producción en masa, el vendedor no puede –ni debe– considerarse como el origen del posible defecto que concurriera en la cosa vendida y, pese a ello, se le hace responsable. Por otro lado, el consumidor dispone en su favor de unos remedios –rebaja del precio, resolución del contrato– que no son de su interés, pues la necesidad que intentó cubrir con la adquisición que ahora resulta viciada pervive y le obliga a una nueva adquisición, por lo que su interés se vería mejor realizado si, por el contrario, se consiguiera mantener el primer contrato de compraventa pero depurando la cosa adquirida de cualquier vicio, esto es, permitiéndole al consumidor exigir la reparación de la cosa o su sustitución por otra no viciada. Pero, también y en último lugar,



el productor del bien adquirido por el consumidor está interesado en mantener la adquisición que éste realizara, pues así consigue la distribución final de su producto, pudiendo actuar, a su vez, el interés del consumidor, ya que dispone de los medios técnicos que aseguran la reparación de la cosa o el stock suficiente que permite su sustitución. En definitiva, la respuesta del Derecho privado tradicional era insuficiente para atender cumplidamente esta pluralidad de intereses.

La citada Ley de Garantías en las Ventas de Bienes de Consumo viene a intentar dar respuesta a todos estos resultados insatisfactorios. Para ello, y en primer lugar, la Ley abandona la doctrina tradicional del saneamiento por vicios y acude a un criterio de origen anglosajón, pues sienta la exigencia general de que las cosas adquiridas resulten ser conformes con el contrato. Ahora bien, la aparente sencillez de tal exigencia no puede ocultar que la Ley va más allá, pues en su articulado viene a concretar determinados requisitos que ha de reunir el bien a fin de que éste atienda la exigencia de conformidad con el contrato. En efecto, el legislador, siguiendo las exigencias comunitarias, requiere que la cosa entregada permita el uso típico que cabe esperar de ella (criterio funcional), al igual que aquel uso especial que, en principio, no atiende la cosa, y para el que, sin embargo, fue adquirida, pues el vendedor manifestó que la cosa también presentaba esa utilidad (criterio del uso especial). De igual modo se establece un criterio basado en la conducta seguida por el vendedor, en el sentido de que la cosa entregada ha de corresponderse con la descripción hecha por el vendedor (piénsese en los supuestos de ventas sobre catálogo) o deberá reunir las mismas característica y cualidades de la muestra o modelo que fuera exhibido por el vendedor (venta sobre muestras). En último lugar, la cosa entregada deberá ofrecer al consumidor la calidad y prestaciones que resulten habituales en un bien del mismo tipo. Obviamente, este último criterio –standard de calidad y de prestaciones– presenta la dificultad de concretar su alcance. Pues bien, y advirtiendo ya que ello sólo podrá lograrse ante las particulares circunstancias de cada caso concreto, no puede dejarse de lado que la Ley nos da dos referencias más que importantes. En efecto, ese standard de calidad y de prestaciones deberá concretarse en razón de la naturaleza del bien. Pero, de igual modo, la calidad y prestaciones debidas se determinarán por las declaraciones públicas (piénsese en la actividad publicitaria) que hicieran tanto el vendedor como el productor o sus representantes. El contenido de esas manifestaciones públicas es exigible por el consumidor.

La exigencia de conformidad de la cosa adquirida con el contrato de adquisición ha de manifestarse en el tiempo. Con esta idea quisiera hacer referencia a la exigencia legal conforme a la cual el

vendedor será responsable de toda falta de conformidad que se manifieste en el plazo de dos años a contar desde la fecha de entrega del bien. Con esta exigencia general, el legislador –tanto el comunitario como el nacional– sancionan la necesidad de que el bien adquirido tenga una vida útil para el consumidor por el período señalado. Esta exigencia temporal puede limitarse, sin embargo, a un año cuando la cosa adquirida sea un bien de segunda mano, siempre y cuando así se pactara en el contrato. Obviamente, esta exigencia de duración en la vida útil del bien se formula con carácter general, lo que no impide que sea improcedente respecto de aquellos productos que, por su propia naturaleza, no puedan llegar a tal duración, tal y como ocurre con los productos perecederos. En estos últimos supuestos, las exigencias legales han de ser las mismas aunque, eso sí, deberán tomar como referencia un período menor –aquel que se derive de la naturaleza de un producto– como lapso temporal en que el bien ha de resultar conforme con el contrato.

Sentada la exigencia de conformidad, según los criterios que acabo de indicar, la Ley viene a ocuparse de qué sucede cuando la cosa no es conforme con el contrato. Si se diera una falta de conformidad durante el período dispuesto legalmente, el vendedor vendrá obligado a reparar o sustituir la cosa según opte el consumidor. Por lo tanto, el consumidor es enteramente libre para decidir si debe repararse o sustituirse el bien adquirido y que presenta un defecto de conformidad con el contrato, salvo que una de esas opciones resulte desproporcionada o imposible respecto de la otra. Si el remedio por el que se optara –reparación o sustitución– no consiguiera hacer el bien conforme con el contrato, entonces el consumidor podrá optar a favor del otro remedio que antes descartara –según los casos, reparar o sustituir– y siempre que éste no fuera imposible o desproporcionado, o, bien, instar la reducción del precio que tuvo que satisfacer o resolver el contrato recuperando el precio que pagara. Como puede comprobarse, el vendedor es el responsable de la falta de conformidad y los derechos que la Ley confiere al consumidor han de hacerse valer frente a este sujeto. Por supuesto, el vendedor, de acuerdo con las previsiones de la Ley y de las generales de nuestro Derecho de contratos, podrá repetir frente al productor.

Por último, este régimen ha de aplicarse sin perjuicio de la posibilidad de que se pacte una garantía comercial. Si en el contrato de adquisición se ofreciera al consumidor una garantía comercial, ésta –por definición– siempre ha de suponer una mejora respecto de los derechos que la Ley le confiere, de tal modo que dispondrá de más derechos si la presta el propio vendedor o, en su caso, de la posibilidad de hacer valer ciertos derechos –los pactados en la garantía– si quien la presta es el productor.

FEACCU- HUESCA



La Federación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Provincia de Huesca (FEACCU-Huesca) figura en el Registro General de Asociaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón desde el año 1995. Se constituye con 19 asociaciones. En 2004 tiene 88 asociaciones federadas, con más de 17.500 socios en 134 localidades diferentes.

Forma una red de asociaciones locales que trabajan conjuntamente y aúnan esfuerzos de gestión en el desarrollo comarcal y provincial. Sus dos grandes líneas de trabajo se centran en las áreas de Consumo y Mujer. Busca patrocinadores y entidades –tanto públicas como privadas– que subvencionen y financien cada una de las iniciativas y proyectos.

La Federación se rige por una Asamblea General, una Junta Directiva y una Presidencia, que diseñan las líneas de acción. Sus acuerdos se aplican a través de comisiones de trabajo. Está presente en organismos de la Administración de interés social: Consejo de Salud de Aragón, Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, Comisión de Equipamiento Comercial, Sistema Arbitral de Consumo o Consejo rector del Instituto Aragonés de la Mujer (IAM), entre otros.

Trabaja en Proyectos europeos, nacionales, regionales, comarcales y locales, en diferentes áreas: Consumo, Sociocultural, Mujer-Empleo,

Formación, Sanidad, Servicios Sociales y Familia, Medioambiente, Agroalimentaria, Turismo, Cooperación y Ayuda para el desarrollo de mujeres y familias de países del Tercer Mundo, entre otros.

Es miembro de CEACCU (Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios) con 427.000 socios, integrados en organizaciones confederadas presentes en todas las Comunidades Autónomas Españolas.

Tiene su sede en la Plaza de San Antonio, nº 10, 1º D de Huesca. Su teléfono y fax es el 974 240 110 y la dirección de correo electrónico, feaccu@feaccu.org.

Principales acciones

En materia de consumo destaca un proyecto dentro del Programa Interreg IIIA destinado a profundizar en el conocimiento de las marcas de calidad agroalimentaria por parte de los consumidores de Aragón y la región francesa de Midi Pyrénées. Se realiza con el Centro Técnico Regional de Consumo de Midi Pyrénées, con sede en Toulouse.

Entre las acciones desarrolladas figuran un tríptico informativo sobre las marcas de calidad,

un vídeo divulgativo y un mapa de marcas con su ubicación en ambas regiones.

La relación con este centro técnico francés permitió en 1996 poner en marcha el Congreso Transpirenaico de Consumo al que se han ido adhiriendo colectivos de ambos lados del Pirineo y de las distintas regiones y comunidades autónomas.

Otro programa destacado realizado como consumidores fue, el año pasado, la confección de un estudio sobre parques infantiles en la ciudad de Huesca, en materia de garantías y seguridad para los niños. Sus conclusiones sirvieron, por ejemplo, para que el Ayuntamiento oscense corrigiera cuestiones que no estaban en las condiciones que el ciudadano demandaba a través de las encuestas realizadas.

Cada año, nuestras asociaciones locales realizan, como mínimo, dos actividades relacionadas con el Consumo en su lugar de origen.

Hay campañas informativas con charlas y publicidad en torno al Día Internacional del Consumidor o las épocas de grandes ventas como Navidad o rebajas, así como en torno a las cuestiones de interés que nos afectan al conjunto de la sociedad en nuestra faceta de consumidores. Nuestra labor informativa en torno al problema de las vacas locas, por ejemplo, nos llevó a ser galardonados por la Lonja Agropecuaria de Binéfar.

Asociaciones federadas

Trabajan libre e independientemente en su zona y se integran en los programas comunes de FEACCU-Huesca. Prestan un amplio servicio a sus respectivas localidades. Actúan siempre en colaboración con las instituciones de su entorno. Son conscientes del importante y primordial papel que tiene la mujer en el desarrollo rural y en el asentamiento poblacional. Potencian todas las actividades y acciones que faciliten la igualdad de derechos y oportunidades, buscando siempre dar un servicio al usuario y el consumidor. Funcionan por Proyectos, encaminados a la información, formación y empleo.

En esta línea de formación y empleo figura otra acción reseñable para FEACCU-Huesca, dentro de la Iniciativa Comunitaria Equal. Es la búsqueda de la inserción laboral de la mujer del mundo rural, compatibilizando su vida laboral y familiar. Se realiza de forma conjunta con la Agrupación de Desarrollo Osca-Inserta y seis socios de otros tantos países de la Unión Europea.

Servicios que presta FEACCU-Huesca

- Portal interactivo en Internet: www.feaccu.org. Incluyendo cuestiones informativas para los consumidores.
- Gabinete de Asesoramiento Jurídico de Consumo.
- Gabinete de Prensa y Comunicación.
- Colaboración con la bolsa de empleo del IAM.
- Revista trimestral *FEACCU*, con una tirada de 14.000 ejemplares y una importante sección destinada a cuestiones de Consumo.

“Nuestro objetivo esencial es potenciar el papel de la mujer en el desarrollo del mundo rural y la permanencia de la población en este entorno”



Oficina Comarcal de Información al Consumidor



Desde el 4 de mayo de 2004 la Oficina Comarcal de Información al Consumidor del Cinca Medio ha dado el pistoletazo de salida al asesoramiento y orientación de los consumidores de la comarca en relación a los derechos de los que son titulares en todo tipo de actividades de consumo.

La oficina está a cargo de Mercedes Álvaro Bosch, cuya labor, como agente de consumo, considera que va más allá de una mera asistencia al usuario, mediante la promoción de un nuevo modelo de consumo basado en el reconocimiento de los intereses de los consumidores junto con el de los productores, en definitiva, *“se persigue lograr mediante el trabajo diario de esta oficina un verdadero equilibrio, que realmente proteja a todos los usuarios y en especial a aquellos con rentas más bajas, que ven condicionada la adquisición de un producto o la contratación de un servicio por sus niveles e ingresos”*.

Hasta el momento muchas son las consultas y reclamaciones que se han tramitado, predominando aquéllas que se refieren a las telecomunicaciones, en concreto de reclamación de desajustes en las facturas del teléfono. También el tema de la vivienda ha movido a muchos usuarios a solicitar información sobre la vulneración de sus derechos en el procedimiento de compra, alquiler o construcción de la misma.

El asesoramiento se ha realizado presencialmente en la Oficina creada al efecto y también mediante la participación de su responsable en programas de radio en los cuales, de manera quincenal y cada vez sobre un tema diferente, se exponen los derechos y obligaciones que como consumidores debemos reivindicar.

Del mismo modo están programados dos proyectos educativos, uno de carácter escolar en colegios de primaria y secundaria en el cual se tratarán temas que afecten directamente a la juventud; y el segundo dirigido a personas de la

Cinca Medio



tercera edad en el que se acudirá a los centros que agrupen dicho colectivo para advertirles de los abusos de los que en muchos casos son víctimas.

También la coordinación y colaboración con los distintos agentes que participan en la actividad comercial, considera Mercedes Álvaro, es primordial, por lo que se está trabajando en la realización de diferentes jornadas de información en las cuales participarán la Asociación de Comercio de la Comarca, Asociaciones de consumidores y usuarios y la propia OCIC, para ofrecer una percepción global de temas tan importantes como las rebajas, garantías de los bienes...

En conjunto las actividades que se están planteando en esta oficina siempre tienen un espíritu conciliador, que proteja al consumidor de una manera efectiva y saludable que impida situaciones de indefensión u obstaculicen un comercio equilibrado y justo.

OCIC CINCA MEDIO

Ámbito de actuación: Comarcal

Dirección: Avda. Nuestra Señora del Pilar, 47, 2º planta

Localidad: Monzón

Código postal: 22.400

Provincia: Huesca

Teléfono: 974 415 973

Fax: 974 402 724

Responsable de atención al público: Mercedes Álvaro Bosch

Horario: De lunes a viernes de 8,00 a 15,00 h.

Luisa María Noeno

Consejera de Salud y Consumo

El pasado mes de julio tuvo lugar en Madrid, con la presencia de la ministra de Sanidad y Consumo, un entrañable acto de homenaje dedicado a la memoria de Ernest Lluch, que fue el principal ponente de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que ahora cumple 20 años de vigencia. Con tal motivo, y dada mi reciente incorporación como titular del Departamento de Sanidad y Consumo, me gustaría destacar el cumpleaños de esta norma a la que dio impulso decisivo un intelectual de profunda convicción democrática.

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios ha significado en este ámbito nuestra incorporación al proyecto europeo, que debe ser perfeccionado con las directivas que se han incorporado por la práctica de más de 450 millones de consumidores, pero también por el esfuerzo de unas organizaciones de consumidores que deben ser el eje de la actividad que en se desarrolla en esta materia. La “Europa económica” avanza a pasos más firmes que la “Europa social”. Los consumidores y las administraciones debemos tomar conciencia de ello si queremos que Europa no quede convertida en unas grandes galerías donde los ciudadanos seamos objetos indefensos a merced de los intereses de las fuerzas económicas.

Deseo, por lo tanto, que mi saludo para cuantas personas trabajan en las asociaciones de consumidores, en las oficinas municipales de información al consumidor y a los técnicos que



desde las distintas administraciones públicas defienden los intereses de los consumidores, se sume a la expresión de mi firme propósito de elevar el nivel de colaboración entre las distintas entidades públicas y con las organizaciones de consumidores. Ello redundará en una mejor vertebración social y una mayor ciudadanía por un consumo responsable, en defensa de la salud, de la seguridad y de los intereses económicos de los consumidores.

Aulas de Consumo



En el mes de abril se expuso el tema: **“La seguridad en los productos Industriales y Servicios”**. Los Ponentes fueron Ignacio **Quintana Carlo**, catedrático de Derecho Mercantil de la Universidad de Zaragoza; José M.^a **Ibarz Burgués**, jefe de la Sección de Control de Mercado de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, y José Antonio **Oliván García**, presidente de la Unión de Consumidores de Aragón-UCE.

La seguridad en los productos industriales y servicios, viene legislada por el Real Decreto 1081/2003, de 26 de diciembre. Ya, la Constitución Española, en su art. 43, apartado 2, atribuye a los poderes públicos la tutela de la Salud pública, por lo que dicho Real Decreto viene a desarrollar la actuación administrativa que tiene el deber general de no lesionar ni poner en peligro la salud y la integridad física de las personas.

Las Administraciones Públicas tienen, pues, la obligación de vigilar por todos los medios necesarios, el que no existan productos deficitarios, igualmente en lo referente a los Servicios.

También se habló sobre “Red de alerta”, en el ámbito de aplicación del Real Decreto 1081/2003, que tiene la finalidad de facilitar una comunicación e intercambio rápido de información de aquellas actuaciones que se adopten en caso de riesgo grave. Los consumidores, tienen derecho a la información de riesgos, a conocer los productos alertados. Dependiendo de la naturaleza y la gra-

vedad de riesgo, las Administraciones Públicas podrán informar a los consumidores y usuarios potencialmente afectados y por los medios más apropiados de los riesgos o irregularidades existentes, de la identificación del producto y de las medidas adoptadas y precauciones que procedan.

Se concluyó que es producto seguro cualquiera que, en condiciones de utilización normal o razonablemente previsible, incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto. El producto inseguro es aquel que puede ocasionar un daño o riesgo grave.

Los productos más alertados durante el año 2003 fueron los juguetes, productos infantiles, aparatos eléctricos y de iluminación.

En el Aula de Consumo correspondiente al mes de mayo, se presentó el tema: **“La accesibilidad de los consumidores con discapacidad física”**.

El Primer ponente del tema fue Ana **Laplana Conesa**, coordinadora del Centro de Apoyo Social de Disminuidos Físicos de Aragón. Expuso las características de dicho Centro, que nació como ONG en el año 1976. Actualmente es un Centro de apoyo social de formación y empleo.

Con ayudas técnicas, de ocio y tiempo libre, residencia, centro ocupacional y por supuesto de empleo. Sus tareas son amplias y diversas, principalmente la disminución de barreras, trabas e impedimentos sociales, económicos, arquitectónicos e integración del colectivo en la sociedad, todo

Se establece legalmente que serán objeto de aprobación por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información “los modelos de contrato-tipo relativos a la prestación de obligaciones de servicio público”.



ello con actividades para la promoción de la accesibilidad en todos los ámbitos.

Juan Antonio **Pardillos García**, secretario técnico de Disminuidos Físicos de Aragón, habló del Centro desde el punto de vista jurídico, la legislación aplicable en establecimientos comerciales, vivienda (de la que hay una Guía elaborada con la colaboración de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón), el transporte, el estacionamiento, parkings, comunidades de vecinos, ámbito rural, etc.

Marta **Valencia Betrán**, presidenta de la Confederación de Asociaciones de Discapacitados, expuso el tema del transporte y, dentro del mismo, la infraestructura en Aeropuertos, Estaciones, Puertos... En la accesibilidad a viviendas, se ha hecho una modificación en la Ley de protección horizontal que tiene en cuenta las barreras arquitectónicas.

En el mes de junio se presentó el tema de “**El acceso de los consumidores a las telecomunicaciones**”.

Luis M. **Cuaresma Gallardo** trató el tema desde la perspectiva de la actual normativa que hay sobre telecomunicaciones y en concreto de la Ley general de telecomunicaciones 32/2003, de 3 de noviembre.

El gran número de abonados a dichos servicios y la cuantía que alcanza la facturación global por la prestación del mismo, hacen imprescindible un control administrativo sobre las relaciones contractuales que ligan a los operadores con los usuarios para preservar los derechos que a los mismos les reconoce tanto la legislación general como sectorial.

Enrique **Calvo Lagarma**, de la Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicaciones-AEST, habló de los derechos del usuario. Entre otros, el derecho a ser informado suficientemente de todas las condiciones de prestación del servicio, derecho a conservar el mismo número de teléfono en caso de cambio de Compañía Telefónica, a solicitar voluntariamente la suspensión temporal del servicio, a ser excluido de las guías telefónicas de acceso público, protección de datos personales, etc.

Eugenio **Ribón Seisdedos**, Asesor Jurídico de CEACCU, expuso algunas de las situaciones conflictivas en cuanto a la protección del usuario, sobre todo los servicios de tarificación adicional, los que a través de un código llevan una tarifa añadida.

Unos de los conflictos más frecuentes son: los de retención del cliente en la línea, prestación de ofertas de trabajo y desconocer quién está detrás de estos servicios.

Universidad de Verano de Teruel



Como continuación de los convenios firmados entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza para la celebración del Diploma de Especialización en Consumo, este ejercicio se ha firmado un convenio con la Universidad de Verano de Teruel cuyo fruto ha sido la realización del curso **“La defensa de los derechos del consumidor de productos”** los días 10, 11, 17 y 18 de junio de 2004.

Es una muestra más de la sensibilidad del Departamento de Salud y Consumo de llevar la formación allí donde se demande y de territorializar su política, ya que iguales son los derechos de los consumidores en cualquier punto de la geografía aragonesa. Por ende, el encuentro formativo ha estado a la altura de las circunstancias, dando a conocer el régimen jurídico de seguridad, de responsabilidades y garantías de productos, así como el concepto de Agencia de Seguridad Alimentaria y su impronta como garante de los derechos de los consumidores.

En la primera parte, el catedrático de Derecho Mercantil de la Universidad de Zaragoza, Ignacio Quintana Carlo, departió con los presentes acerca de la exigencia de seguridad del producto en el Derecho privado español y los términos en que se ha transpuesto la normativa comunitaria en esta materia.

Los productos puestos en el mercado tienen que ser seguros y, en consecuencia, la protección por los daños derivados de los productos defectuosos está amparada por la legislación, según explicó una experta en este campo, María Ángeles

Parra Lucán, catedrática de Derecho Civil de la Universidad de La Laguna.

El co-director del curso, José Antonio García-Cruces González, catedrático de Derecho Mercantil de la Universidad de Zaragoza, pormenorizó los preceptos de la Ley de Garantías, la exigencia de conformidad de los bienes con el contrato de adquisición, el concepto de garantía comercial como instrumento adicional en beneficio de los consumidores de productos, e hizo una crítica constructiva de la transposición normativa y cómo Administraciones, doctrina y jurisprudencia debemos trabajar en la misma dirección para que la norma sea aplicada en aras de la protección de los consumidores.

Esta normativa legal desgana unos remedios a favor del consumidor en caso de falta de conformidad, como detalló el catedrático de Derecho Mercantil de la Universidad de Salamanca, Alfredo Ávila de la Torre, quien asimismo hizo una relevante aportación sobre la actividad publicitaria y cómo se debe adaptar a ella la conformidad del producto adquirido.

La Ley, por fin, aborda la problemática de los bienes de segunda mano, y en esa temática abundó José Ramón García Vicente, profesor titular de Derecho Civil de la Universidad de Salamanca.

No podía faltar en un curso de estas características el conocimiento de los instrumentos procesales de tutela de los consumidores de productos, que corrió a cargo de Juan Francisco Herrero Perezagua, profesor titular de Derecho Procesal de la Universidad de Zaragoza, así como



los problemas aplicativos de la normativa, aportando la óptica administrativa el jefe de la sección de Control de Mercado, José María Ibarz Burgués, que cerró la primera semana de curso.

La segunda semana la cita no defraudó e incluso terminó flotando en el ambiente cómo la Universidad de Verano de Teruel puede convertirse en una obligada cita anual para los especialistas y agentes activos de consumo, para comentar la actualidad de la protección de los consumidores.

El profesorado que enmarcó la problemática de la Seguridad Alimentaria en las citadas jornadas tuvo una altura relevante. Empezando por el propio director general de Salud Pública, Luis Ignacio Gómez López. Inaugurando las jornadas, describió de forma animada y culta, la moderna historia de la Salud Pública. Describiendo los cometidos y principios de la actual Organización Mundial de la Salud y la conquista de la universalización asistencial, concluía que un Sistema de Salud público debe integrar con fuerza los aspectos Medioambientales y de Seguridad Alimentaria como aspectos indisolubles de la colectividad humana.

Guillermo Cubero Martín, jefe de la sección de Higiene Alimentaria, y Agustín Ariño Moneva, profesor titular de Nutrición y Bromatología de la Universidad de Zaragoza, hicieron un repaso sobre los temas candentes referidos a los cuidados higiénicos de los alimentos, a la trazabilidad de los mismos, a la responsabilidad de los productores y al adecuado etiquetado de los productos alimentarios. La jornada del 17 de junio fue cerrada por Antonio Herrera Marteache, catedrático de Bromatología, Higiene e Inspección de Alimentos de la Universidad de Zaragoza, que hizo un repaso a los agentes vivos (bióticos) y físico-químicos (abióticos) que inciden en la seguridad de los alimentos. Un repaso vivo y candente de la actualidad, que con la gravedad que requiere el tema pero sin alarmismos, terminaba por concluir la necesidad de que los poderes públicos apostaran por una alimentación segura. Tras su

intervención, parecía cobrar cuerpo aquella tesis que sostenía que en el futuro de la humanidad los enemigos serían compuestos o seres vivos microscópicos irreconocibles para la mayor parte de la ciudadanía. Quedó clara la necesidad de elevar el nivel formativo de la sociedad.

El 18 de junio, el presidente de la Agencia Aragonesa de Seguridad Alimentaria, Juan José Badiola Díez, nos aportó, con sus acostumbradas dotes de gran comunicador, una visión extensa del papel de la Autoridad Alimentaria Europea y el papel de las Agencias por alcanzar en los países europeos el sistema más seguro de cuantos existen en el mundo. Por su parte, el director ejecutivo de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria, José Ignacio Arranz Recio, nos aportó en una sintética y estudiada intervención, el papel y organización de la Agencia Española, animándonos a visitar la página web de la misma, <http://www.aesa.msc.es/aesa/web/AESA.isp>. Tras su intervención, el secretario general técnico del Departamento de Salud y Consumo, Adolfo Cajal Marzal, recordó a los presentes la apuesta del Gobierno de Aragón por mejorar los mecanismos de Seguridad Alimentaria y el reto que supone, para el sistema productor y de distribución de alimentos, el cumplimiento del reglamento europeo sobre trazabilidad de los alimentos, a partir del 1 de enero de 2005. Esa responsabilidad y actividad va a pivotar, en una buena parte, sobre la Dirección General de Consumo.



Calidad en el Control de mercado



Los días 4, 5 y 6 de mayo de 2004, tuvo lugar en Zaragoza, bajo el título **“Formación y Actualización de los Sistemas de Inspección e Implantación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad”**, la celebración de un curso del Plan de Formación Continua Interadministrativo para profesionales del consumo que trabajan en el área de control de mercado.

La inauguración del mismo fue efectuada por el consejero de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, Alberto Larraz Vileta, quien destacó la importancia de este área y el gran esfuerzo que, por parte de la Dirección General de Consumo, se está efectuando en aras a la consecución de una adecuada formación tanto para el consumidor como para los profesionales del consumo, y es que no podemos olvidar que bajo la gran heterogeneidad de factores y circunstancias que configuran la sociedad, todos tenemos una faceta en común; faceta que no es otra que la de ser consumidores.

En primer lugar, y como no podía ser de otro modo, se aludió a nuestra Carta Magna como fundamento de la actuación en esta materia; así, el

artículo 51 de la Constitución establece la obligatoriedad de los poderes públicos de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios; defensa que se ha articulado y reconocido, con carácter de exclusividad, en las diferentes normativas autonómicas. Evidentemente, si se asume una competencia, con carácter exclusivo, se ha de poder no sólo legislar sobre la misma, sino también articular mecanismos para constatar que se cumple. Es aquí, y en este ámbito, donde se enmarca la actividad de los verdaderos protagonistas del curso, los inspectores de consumo.

Se puso de manifiesto la dificultad y responsabilidad de una función que desempeña un papel fundamental en la actividad administrativa; su objetivo no es otro que comprobar, investigar y controlar la adecuación de los productos, mercancías y servicios a la normativa vigente para ordenar el mercado y defender así a los consumidores. No obstante, hemos de olvidar esa concepción tradicional, inspector versus inspeccionado, para empezar a pensar en una concepción global del sistema; un sistema que gira en torno a los empresarios y consumi-



dores, y en el cual el inspector tan sólo va a controlar e inspeccionar la situación para garantizar los derechos de los consumidores; y es que lo que se busca no es otra cosa que lograr un sistema de calidad, en el que lo importante no será detectar el mayor número de irregularidades posible, sino prevenir que las mismas se produzcan. Evidentemente, para lograr esta finalidad es fundamental que el inspector tenga un perfil adecuado, pero también que el sistema esté lo suficientemente coordinado como para que puedan desarrollarse con efectividad las actuaciones correspondientes. En este marco se sitúan las campañas que, a través de los protocolos, fijan líneas y directrices a la actuación inspectora; una actuación que pretende que los productos y servicios prestados no atenten contra los intereses económicos y la seguridad de los consumidores. Para garantizar la seguridad, juega un papel importante el Sistema de Intercambio Rápido de Información, que articula un mecanismo de cooperación interadministrativa.

Nos encontramos así con una preocupación global, o mejor, con una política global que pretende garantizar la seguridad de los productos y,

por ende, la calidad de los mercados; para ello se trató también el tema de certificaciones y acreditaciones ante el mercado.

Una de las vías con la que cuentan los inspectores para la consecución de esta finalidad es, sin lugar a dudas, la toma de muestras; a este respecto, conviene destacar que, como norma general, ésta debería realizarse en la vida media de cada producto, puesto que es la más idónea y fiable en cuanto a los resultados analíticos. Por supuesto, la remisión de las muestras al laboratorio debe ser lo más rápida posible para evitar el deterioro de las mismas y cumplir con las fechas de consumo preferente y de caducidad.

Finalmente, decir que el curso se vio completado con unas interesantes clases prácticas, en las que participaron representantes de diferentes Comunidades Autónomas, en las que se observó la existencia, en determinadas materias, de diferentes puntos de vista; lo que no sólo es enriquecedor, sino que, además, abre nuevas alternativas para una misma finalidad, nuestra finalidad: **la defensa de los consumidores y usuarios.**



IV Premio investigación en consumo

Bases

Comunidad Autónoma de Aragón

BASES COMPLETAS EN EL B.O.A. 28 DE MAYO DE 2004

Convocatoria y dotación

La convocatoria del IV Premio de Investigación en Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón consta de las siguientes categorías:

- 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 Salud y seguridad alimentaria en la economía de libre mercado, con referencia a la Comunidad Autónoma de Aragón, dotado con 3.000 euros.
- Accésit del Premio de Investigación, dotado con 600 euros.

Será especialmente objeto de la consideración del Jurado:

- La originalidad del trabajo presentado.
- Las referencias y la relación directa al ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- La aplicación práctica de la investigación a la realidad actual e inclusión de las propuestas resolutivas y plausibles de carácter práctico para la mejora de la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

- La precisión, claridad, rigor y calidad técnica de la investigación.

Aspirantes

- Podrán optar al Premio de Investigación las Asociaciones e Instituciones sin ánimo de lucro cuyo ámbito de actuación sea la Comunidad Autónoma de Aragón, debidamente inscritas en los registros correspondientes, así como las personas físicas vinculadas a la Comunidad Autónoma de Aragón.

Requisitos de los trabajos

Los trabajos y estudios de investigación que opten al Premio deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Ser originales o inéditos, pudiendo consistir en cualquier obra monográfica de investigación sobre la materia referida.
- Tener una extensión mínima de 40 páginas mecanografiadas a doble espacio.
- Presentarse en soporte papel, triplicado y en soporte informático en formato Word.
- No llevar ningún distintivo que identifique el/los autores o la institución.

Presentación de los trabajos

Los trabajos o estudios de investigación se dirigirán a la Dirección General de Consumo. No llevarán identificación del autor, e irán acompañados de la siguiente documentación.

a) Solicitud en la que sólo figurará el nombre del trabajo.

b) Los documentos identificativos que se relacionan a continuación, que se entregarán en sobre cerrado, en cuyo exterior figurará únicamente el nombre del trabajo:

- En el caso de personas físicas: fotocopia del D.N.I., domicilio, teléfono de contacto y currículum vitae del autor o autores del trabajo.
- En el caso de asociaciones o instituciones sin ánimo de lucro: Certificado del Secretario, con el visto bueno del Presidente, en el que se haga constar la denominación de la asociación o institución, la inscripción en el registro correspondiente, domicilio y teléfono de contacto.



Plazo de presentación

El plazo de presentación de los trabajos o estudios finalizará el 15 de octubre de 2004.

Jurado

El Jurado estará compuesto por:

- Presidente: el Director General de Consumo del Gobierno de Aragón.
- Un representante de otro Departamento del Gobierno de Aragón, con competencias en la materia.
- Un representante del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, designado por el Pleno del Consejo.
- Un Jefe de Servicio de la Dirección General de Consumo.
- Un experto en la materia, del ámbito universitario.
- Un secretario con voz pero sin voto, que será un funcionario de la Dirección General de Consumo.

Fallo

- El fallo del Jurado será inapelable y se dará a conocer antes del 29 de noviembre de 2004, publicándose en el Boletín Oficial de Aragón.
- Si a juicio del Jurado ninguno de los trabajos presentados reuniese méritos suficientes para ser galardonados con el premio correspondiente, éste será declarado desierto.

Cesión de derechos

- La Comunidad Autónoma de Aragón se reserva el derecho a la divulgación y explotación de la obra o trabajo premiado.
- Los trabajos que no resulten premiados podrán ser retirados dentro de los treinta días naturales siguientes al de la publicación del fallo del Jurado. Se considerará que el autor cede los derechos a la divulgación y explotación de la obra o trabajo a la Comunidad Autónoma de Aragón en el supuesto en que no lo retire en el período antes mencionado.



Protegerse del Sol

La luz solar nos proporciona efectos fisiológicos positivos como la síntesis de vitamina D, que previene la osteoporosis y el raquitismo, estimula la circulación sanguínea, etc., pero a la hora de tomar el sol hay que tener en cuenta los efectos perjudiciales de una exposición excesiva al sol sin protección. Por ello, debemos tener en cuenta a la hora de exponernos al sol que:

El contacto con los rayos solares desencadena la creación de melanina por parte del organismo. Ésta es un pigmento que tiene como función proteger la piel y es responsable directa del bronceado, pero no es suficiente para una buena protección.

El sol emite energía en forma de radiaciones, las cuales producen en nuestro organismo distinto efecto según su longitud de onda; de esta forma, podemos hablar de los siguientes tipos de radiaciones.

Tipos de radiaciones

- **Ultravioleta (efecto biológico):** podemos distinguir tres grandes zonas de radiaciones ultravioletas:
 - **UVC:** entre 200 y 280 nm. No llegan a la superficie de la Tierra. Son muy peli-

grosas para el hombre y las absorbe la capa de ozono de la atmósfera.

- **UVB:** entre 280 y 320 nm. Son muy energéticas y responsables del eritema. Penetran a nivel epidérmico y provocan el bronceado de la piel.
- **UVA:** entre 320 y 400 nm. Entre el 30 y el 50% de estos rayos llegan a niveles profundos de la dermis y son más perjudiciales que los UVB porque son más penetrantes aunque tienen menor energía. Son los responsables del envejecimiento de la piel y del melanoma.
- **Visible (efecto luminoso):** penetran hasta la hipodermis.
- **Infrarroja (efecto calorífico):** penetran hasta la hipodermis y seguramente también provocan vasodilatación.

Determinación del fototipo

Por otra parte, cada persona tiene una capacidad de adaptarse al sol en función de sus características, de tal forma que la respuesta a una misma radiación será diferente; así, las personas de piel clara tienen una capacidad menor de resistir el sol. Esto es lo que constituye nuestro **fototipo**.

Fototipo	Tipo de piel	Reacción solar
1	Piel muy clara. Ojos azules. Pecas. Casi albinos.	Eritema intenso. Gran descamación. No se pigmentan.
2	Piel clara. Ojos azules o claros. Pelo rubio o pelirrojo	Reacción eritematosa. Descamación. Ligera pigmentación
3	Piel blanca (caucasiana). Ojos y pelo castaño.	Eritema moderado. Pigmentación suave.
4	Piel mediterránea. Pelo y ojos oscuros.	Ligero eritema. Pigmentación fácil.
5	Morena. Tipo India, Sudamérica, Gitanos	Eritema imperceptible. Pigmentación fácil e intensa.
6	Piel negra.	No hay eritema, pero sí bronceado.

Factor de protección

Éste es un elemento que se debe tener en cuenta a la hora de adquirir los **productos de cosmética solar**.

Físicamente, el factor de protección solar (FPS) es un número que indica cuál es el múltiplo de tiempo al que se puede exponer la piel protegida para conseguir el mismo efecto eritematoso que se obtendría si no se hubiese aplicado ninguna protección. De esta manera se evita el eritema, en comparación con el mismo tiempo de exposición, pero sin la protección del filtro solar.

Por ejemplo: si una persona puede exponerse al sol el primer día 10 minutos sin tener enrojecimiento ni quemaduras, un FPS 15 utilizado adecuadamente la protegerá del sol durante 150 minutos (10x15), aunque no es tan correlativo.

Aunque no hay una regla absoluta para escoger un factor de protección solar apropiado, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- En la primera exposición nunca utilizar un FPS menor de 15.
- Aumentar el FPS en pieles claras y especialmente fototipos 1 y 2, en niños, en deportes acuáticos y de montaña, en embarazadas u otros grupos de riesgo frente al sol, en días de alta intensidad solar o tiempos prolongados de exposición.

Consecuencias visibles

Después de una exposición solar, las quemaduras son los efectos más evidentes, pero hay otros.

Los rayos infrarrojos dan sensación de calor, pero no queman.

Los rayos UVA ocasionan el fenómeno de la **pigmentación** inmediata. Horas más tarde, los rayos UVB causan un **eritema actínico**. Días

más tarde, la capa córnea se agranda y la pigmentación se intensifica.

Personas que han abusado del sol pueden experimentar, con el tiempo, **manchas en la piel, arrugas y cataratas, y a la larga cáncer cutáneo o tumoraciones superficiales**.

Consecuencias invisibles

A largo plazo, los rayos UVB son absorbidos por el ADN y causan alteraciones en el Genoma. Los rayos UVA también se absorben y se transforman en radicales libres, que alteran el material genético y saturan los sistemas defensivos de la piel. Por tanto, **cuando las exposiciones solares son excesivas y los protectores están desbordados, las células anormales proliferan y pueden formar carcinomas o melanomas**.

El sol y los niños

Los efectos de la radiación solar son acumulativos e irreversibles, por ello es importante proteger a los niños del sol desde pequeños. **La piel de los niños presenta diferencias respecto de la piel de los adultos y hay que darles la pro-**





tección adecuada. Deberemos tener en cuenta que:

No hay que exponer a los niños al sol antes de los 3 años.

Se tienen que evitar las horas centrales del día.

Hay que utilizar una protección solar especial para niños.

Hay que renovar periódicamente el producto, incluso si se está mucho tiempo en el agua.

Es bueno protegerles la cabeza con gorras y el cuerpo con camisetas si tienen la piel muy blanca y sensible.

Hay que hacerles beber mucha agua.

Hay que ir al médico a la mínima señal de reacción o síntoma extraño en la piel.

Consejos y recomendaciones

Para obtener un resultado óptimo de la utilización de un fotoprotector, es necesario seguir esta norma básica:

- Aplicar el fotoprotector en casa sobre la piel seca, 30 minutos antes de exponerse al sol y renovarlo aproximadamente cada dos horas y siempre después de cada baño.

Respetada esta norma, también será necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Evitar las pulverizaciones de agua durante las exposiciones.
2. Evitar los perfumes y las colonias alcohólicas que contienen esencias vegetales, porque son fotosensibilizantes.

3. Elegir el fotoprotector más indicado, atendiendo al fototipo.
4. Utilizarlo, aunque esté nublado.
5. No exponerse al sol entre las 11 y las 15 horas.
6. Protegerse la cabeza con un sombrero o gorra con visera; los ojos con gafas adecuadas, y los labios con protector labial.
7. Estar en movimiento. No es nada aconsejable tumbarse al sol y mantenerse inmóvil durante horas.
8. Beber agua o líquidos para evitar la deshidratación.
9. Determinados medicamentos pueden provocar reacciones a la exposición solar.

Etiquetado e información de los protectores solares

Los protectores solares tienen la consideración de productos cosméticos y deben ajustarse a las obligaciones establecidas en el Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos, destinadas a garantizar la seguridad en su uso, aportando al consumidor la información adecuada.

Deben incluir en su etiquetado unas menciones específicas que reflejan su eficacia: el factor de protección solar (FPS), además de otras obligaciones como son las siguientes:

- Denominación del producto.
- Nombre o razón social y dirección o domicilio social del fabricante o del responsable de la puesta en el mercado del producto.
- Contenido nominal.
- Fecha de caducidad mínima, no siendo obligatoria su indicación si la vida mínima del producto excede de 30 meses.
- Lote de fabricación.
- Función del producto.
- Lista de ingredientes por orden decreciente de importancia ponderal. Irá precedida por la palabra "ingredientes" o "ingredients", y podrá figurar únicamente en el embalaje.
- Condiciones de empleo y advertencia de uso que supone una importante información al consumidor, que, junto con el FPS, debe tenerse en cuenta en el momento de elegir el producto más adecuado y de utilizarlo correctamente.

Elena Desentre Minguiñón

Isabel Isiegas de Latas

Ordenación Farmacéutica

Dirección General de Planificación y

Aseguramiento

Gobierno de Aragón



Eugenio Ribón Seisdedos.
Asesor Jurídico de FEACCU.

Servicios de tarificación adicional

1. Concepto STA y regulación

Siguiendo el **concepto** recogido en la vigente normativa¹, debemos entender por Servicios de Tarificación Adicional (STA), aquellos que, mediante la marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica y añadida al coste del servicio telefónico disponible al público por la prestación de servicios de información o de comunicación determinados. De esta definición podemos extraer las notas fundamentales de los STA:

a) Son servicios prestados mediante la red telefónica.

b) Son servicios de *información o comunicación* (no de telecomunicaciones²).

c) Suponen para el usuario llamante un coste superior al del servicio telefónico disponible al público.

Actualmente la **regulación** esencial está compuesta por la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, y el Código de Conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional. No obstante, es importante avanzar la próxima aprobación de una nueva Orden que sustituya la vigente y un nuevo Código de Conducta. (Vid. en cuadro anexo repertorio legislativo.)

Regulación

- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (art. 38) [B.O.E. núm. 264, de 4 de noviembre de 2003].
- Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones [B.O.E. núm. 213, de 5 de septiembre de 1998].
- **Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones** [B.O.E. núm. 46, de 22 de febrero de 2002].
- Resolución de 30 de diciembre de 2002, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional [B.O.E. núm. 24, de 28 de enero de 2003].
- Resolución de 16 de julio de 2002, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional [B.O.E. núm. 186, de 5 de agosto de 2002].
- Resolución de 3 de noviembre de 2003, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye un rango de numeración específico para la provisión de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos [B.O.E. núm. 268, de 8 de noviembre de 2003].

1. Art. 4.1 Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones (B.O.E. núm. 46, de 22 de febrero de 2002).

2. Vid. Resolución CMT 10 de diciembre de 1998.



2. Clasificación de los STA

Los STA pueden ser prestados tanto a través de sistemas de voz como de datos. En función del soporte empleado podemos diferenciar los siguientes:

- a) Voz $\left\{ \begin{array}{l} 803 \rightarrow \text{Adultos} \\ 806 \rightarrow \text{Ocio y entretenimiento} \\ 807 \rightarrow \text{Profesionales} \end{array} \right.$
- b) Datos³ $\left\{ \begin{array}{l} 907 (0/1/2/3/4) \rightarrow \text{Ocio, entretenimiento y profesionales} \\ 907 (5/6/7/8/9) \rightarrow \text{Adultos} \end{array} \right.$

3. Tiempo de prestación y precio en los STA

Tanto el tiempo de prestación como el precio máximo en los STA se encuentran regulados. El primero por el Código de Conducta y el segundo por las Resoluciones de la SETSI de 16 de julio de 2002 y de 3 de noviembre de 2003.

Como regla general ningún STA deberá prolongarse por más **tiempo** que 30 minutos. Este principio encuentra dos limitaciones aún mayores: los sorteos, cuya duración máxima habrá de ser de 5 minutos, y los servicios destinados a la infancia o juventud, que no podrán exceder de los 8 minutos.

Por lo que respecta al **precio**, que deberá informarse debidamente al usuario tanto en toda publicidad como en una locución inicial al llamar

al STA, baste señalar que éste dependerá de tres factores:

- a) Cuarta cifra del número de STA. Cuanto mayor sea la cuarta cifra, más onerosos resultará para el usuario el servicio (ej. 806 5XX XXX, tendrá un precio de 1 € por minuto desde la red fija, en tanto que una llamada al 806 0XX XXX será de 0,35 €, a cuyo importe habrá que sumar en ambos casos los correspondientes impuestos).
- b) Tipo de red desde la que se accede (fija o móvil), resultando siempre más económica la llamada desde la red fija.
- c) Tarifa, generalmente variable en función del día laborable o festivo y horario diurno o nocturno.

4. Derechos básicos de los usuarios de los STA

a) Derecho de desconexión. Todo usuario puede solicitar a su operador la desconexión de los STA, impidiendo con ello que desde su teléfono se cursen llamadas a este tipo de servicios. El operador tendrá la obligación de proceder a la desconexión en el plazo máximo de 10 días, debiendo asumir a partir de entonces el coste de las llamadas que se pudieran producir. Es importante dejar constancia de la solicitud de desconexión (ej. Burofax o carta certificada con acuse de recibo indicando la petición).

b) Derecho al mantenimiento del servicio telefónico. La disconformidad del usuario con las llamadas a STA no puede dar lugar a la suspensión del servicio telefónico bajo determinadas condiciones (abono del resto de la factura excepto STA).

c) Derecho al desglose de la factura. Además de la obligación del operador de detallar la factura, el usuario puede solicitarle en caso de disconformidad la emisión de una factura desglosada, recibiendo entonces dos documentos, uno correspondiente a las llamadas a STA y otro que comprenderá el resto de servicios.

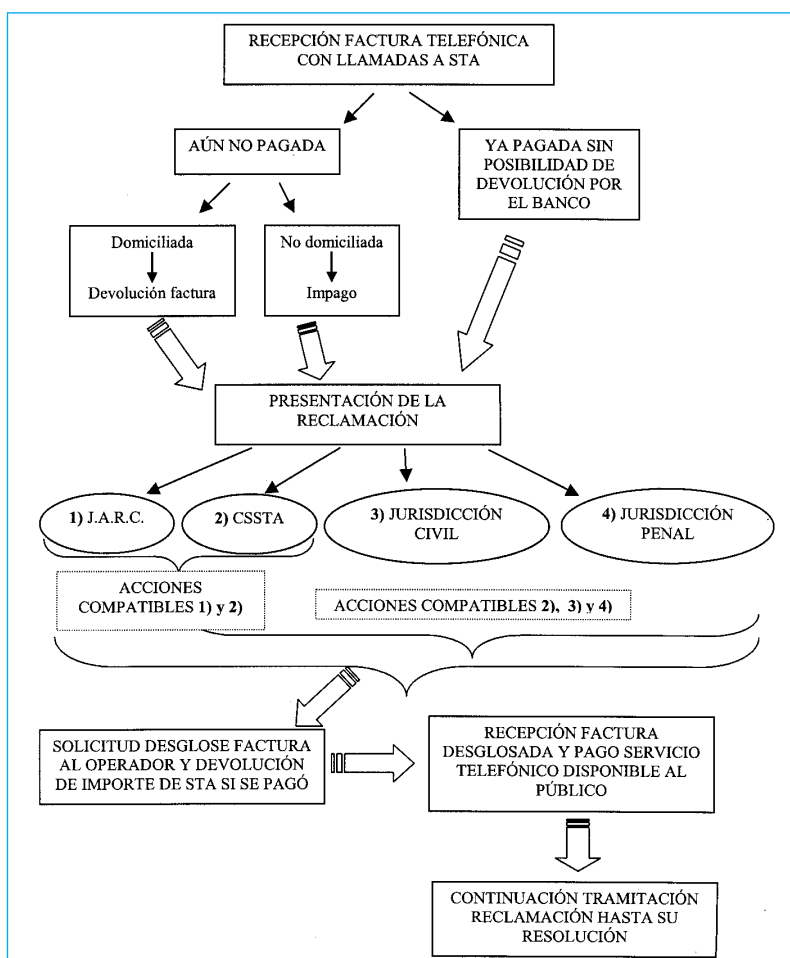
d) Derecho de información. Los usuarios de los STA deberán ser informados tanto en la publicidad como en el menú de inicio de los servicios del coste máximo por minuto de la llamada tanto desde red fija como de red móvil, de la edad recomendada para el servicio y de la identidad del prestador responsable.

3. En los servicios prestados a través de sistemas de datos (Internet fundamentalmente), será la cuarta cifra la que determine la clasificación del servicio.

5. Conflictos más frecuentes y proceso de reclamación

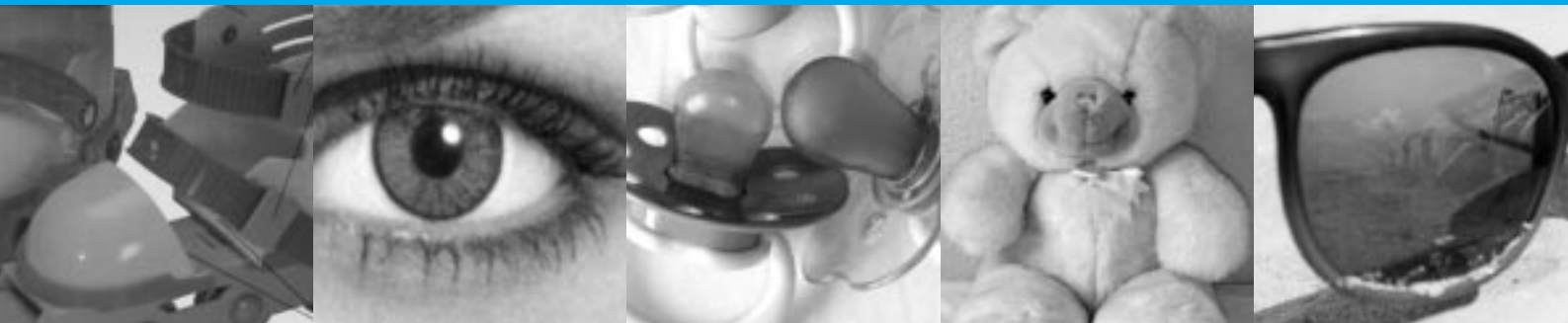
Conflictos más frecuentes en los STA

- Dilación indebida en la prestación del servicio (retención del usuario al teléfono).
- Falsas promociones comerciales y concursos (ej. 6 meses de llamadas gratis, un jamón o un paquete regalo a su nombre en el que hay que llamar a un STA).
- Falsas ofertas de trabajo.
- Videncias y predicciones (ej. tarot).
- Consultorios profesionales (ej. consultas médicas, psicólogos, abogados...).
- Falta de información sobre el precio o identificación del prestador.
- Programas marcadores en Internet (ej. descarga de *dialers*).



Una vez cerrada esta edición, se ha publicado, en el BOE nº 175 de 21 de julio de 2004, la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, por la que se modifica la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

Red de alerta y seguridad



La Directiva 2001/95/CE regula a nivel europeo la seguridad general de los productos, incorporándola a la normativa española mediante el Real Decreto 1801/2003. La citada norma establece un “sistema de comunicación de información”, creándose al mismo tiempo la RED DE ALERTA, entendiéndose la misma como un sistema de intercambio rápido de información entre Gobiernos, sobre medidas y acciones adoptadas en relación con productos que presentan un riesgo para la seguridad de los consumidores.

La finalidad del sistema es evitar la puesta en el mercado de productos que presenten riesgo para la seguridad y, en caso necesario, retirarlos o recuperarlos de manos de los consumidores.

En la Red de Alerta tendrán cabida cualquier tipo de producto (incluidos los que entran en el marco de una prestación de servicios y los de uso profesional que puedan pasar al mercado de los consumidores) destinado al consumidor a título oneroso o gratuito, ya sea nuevo, usado o reacondicionado. No se incluyen en este sistema de notificaciones, por disponer de sistema propio, los alimentos y los medicamentos.

El sistema español de intercambio rápido de información, conocido como SIRI, se integra en el sistema europeo RAPEX, y en el caso de Aragón, tiene su prolongación en los municipios y comarcas a través del RACO, al cual tienen acceso directo, mediante clave personalizada, los municipios y comarcas en los que existe una Oficina de Información al Consumidor OMIC y el

resto a través de la Federación de Municipios, Comarcas y Provincias FAMCP.

Como una ayuda para la identificación y detección de productos peligrosos, la norma establece la necesidad de que se propicie la creación de sistemas territoriales y nacionales de comunicación de accidentes en los que estén implicados productos sometidos al ámbito de aplicación de esta norma, contándose para ello con los hospitales y centros de salud, tanto públicos como privados.

El número de productos alertados a través de la Red de Alerta viene incrementándose de forma continua, un 700% en los últimos 10 años, debido a las mayores y cada vez más estrictas normas de seguridad aprobadas, así como a la mayor eficacia en la detección de productos inseguros.

Los órganos competentes en las Comunidades Autónomas y, por lo tanto, principales garantes de que en el mercado no existan productos inseguros, son las Direcciones Generales de Consumo, las cuales cuentan a nivel nacional con el asesoramiento del Comité Técnico de Seguridad, en el cual participa de forma especial Aragón, ostentando uno de los tres puestos de vocal asignados a las Comunidades Autónomas, y el Comité de Valoración, constituido por todas las Comunidades Autónomas a través del Grupo de Trabajo de Control de Mercado.

Transcurridos solamente seis meses de 2004, el número de notificaciones, agrupadas por tipos de productos, origen y gravedad son los siguientes.

Notificaciones por categorías de productos 2004

Categoría	Origen Comunidad Autónoma	Origen Comunidad Europea	TOTAL
Artículos de jardinería	1	1	2
Artículos de puericultura	4	14	18
Artículos decorativos varios	4	3	7
Bicicletas y accesorios	2	2	4
Bricolaje	1	2	3
Encendedores		2	2
Juguetes	22	39	61
Material eléctrico	44	9	53
Material escolar	2		2
Menaje	2	1	3
Pequeños electrodomésticos	4	4	8
Productos químicos	2	2	4
Punteros láser	1	2	3
Vehículos y accesorios	7	4	11
Vestidos		2	2

Total de notificaciones efectuadas en 2004

Tipo	Riesgo grave	Riesgo no grave	Informativas	TOTAL
Origen Comunidad Autónoma	89	12		101
Origen Comunidad Europea	77	13	8	98

Origen de los productos alertados en 2004

Origen	Porcentaje
Desconocido	29,14%
Otros países	4,02%
País asiático	45,73%
País comunitario	21,11%

A la vista del número de alertas europeas, a los cuales hay que añadir las notificaciones procedentes de la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de EE.UU., los Gobiernos están potenciando y reforzando los órganos competentes en materia de Consumo, mediante formación técnica adecuada de la inspección y dotación económica suficiente que posibilite la utilización de laboratorios especializados para la realización de ensayos y análisis precisos para garantizar la no existencia en el mercado de productos inseguros.

Seguridad en la red

Este espacio pretende informar al consumidor sobre los productos que pueden causar algún daño al usuario mediante algunos de los sitios web más relevantes en relación a la seguridad de los productos.

http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/rapex_en.htm

Portal de la Unión Europea que a través de su sección de consumidores, mediante un sistema de intercambio rápido de información llamado RAPEX, permite intercambiar información de forma rápida entre los Estados Miembros y la Comisión sobre las medidas a tomar y las acciones relativas que se deben adoptar con productos de consumo que conlleven un riesgo para la salud y la seguridad de los consumidores; también se pretende informar a dichos Estados Miembros y a la Comisión sobre un posible riesgo antes de que se adopten las medidas o se lleven a cabo acciones.

En la RAPEX se pueden consultar todos los productos alertados a lo largo del año 2004, se muestran por semanas y los datos que aparecen son el país de origen en el que se salta la alerta, los riesgos que tiene dicho producto y las medidas adoptadas. Dicha página sólo se puede consultar en inglés aunque se espera que en un breve plazo de tiempo se pueda consultar en español.

<http://www.consumo-inc.es/seguridad/seguridad.htm>

La página web del Instituto Nacional del Consumo (INC) del Ministerio de Sanidad y Consumo, en su sección Seguridad de productos pone al alcance del consumidor informes, recomendaciones, notas de prensa, entre otras. Lo que pretende el INC es mantener el contacto con las comunidades autónomas para intercambiar información sobre los diferentes productos alertados

de cada comunidad. En esta página se puede consultar toda la legislación vigente en materia de seguridad de productos.

<http://www.aragon.es/consumo>

A través de la página web de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, en su sección Red de Alerta, se pueden consultar los diferentes productos que se encuentran alertados en el territorio nacional y europeo. Las alertas pueden ser consultadas mediante diferentes campos de búsqueda, ya sea por fecha, por materia, por denominación de alerta, entre otros.

Una vez realizada la búsqueda, aparece un listado con las alertas encontradas. Si pinchamos en una de ellas, nos aparece una pequeña descripción detallada de la alerta junto con la alerta propiamente dicha, además de unos documentos como, por ejemplo, fotografías del producto alertado, los ensayos que se han realizado y otros. Lo que se pretende es que todos los agentes relacionados con el consumo estén informados diariamente de todos los productos que conlleven peligro para la salud del consumidor.

http://www.cecbarcelona.org/normativa_europea2.cfm?id_norm=44&idi=cas

En esta página web del Centro Europeo del Consumidor de Barcelona se puede consultar la legislación europea más relevante en materia de seguridad de productos.

<http://www.consumer.es>

Sede web de la revista Consumer en la que se puede encontrar información sobre la seguridad de los productos.

Mª Pilar Gómez Serrano
Documentalista



Un caso de arbitraje

Reclamación por el elevado importe de una factura. Conexiones a Internet a través de líneas de tarificación adicional. Derecho de desconexión.

LA RECLAMANTE EXPONE EN SU SOLICITUD DE ARBITRAJE, y se ratifica en el acto de audiencia, que el 4 de febrero pasado recibió factura por importe muy elevado para la media de sus consumos (842,88 euros), por lo que llamó a la compañía para informarse del motivo. Le informaron que gran parte de llamadas o conexiones se habían hecho a líneas de tarificación adicional. Le ofrecieron restringir sus llamadas salientes a servicios de tarificación adicional y así lo pidió. Le informaron que desde el 10 de diciembre su línea ya estaba restringida a determinados accesos de tarificación adicional.

Inició las vías de reclamación. Solicitó a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información identificar a la empresa que era titular del 806 y este organismo le negó la información, alegando estar sometida la reclamación a la Junta Arbitral de Consumo. El 26 de marzo le restringieron las llamadas por falta de pago. Explica que, con anterioridad, quiso pagar la parte no impugnada de la factura, pero no pudo hacerlo porque no le indicaron con claridad el método ni la cantidad. El 27 de marzo pagó, a través del banco indicado por la compañía, la parte que ella misma había calculado.

Intentando buscar una explicación a lo sucedido, considera que en su uso normal de Internet, utilizando el nodo de tarifa plana, se produjo, de manera involuntaria y sin ella conocerlo, una conexión a una línea 806, lo que generó el gasto.

Reclama, dado que no se considera responsable de las conexiones hechas a un servicio 806 los días 7, 8 y 9 de diciembre; cuantifica su reclamación en 797,47 euros, a los que hay que descontar el importe de tres llamadas o conexiones a líneas 803 y 806 que sí reconoce haber hecho, en definitiva, reclama que se le exima del pago del importe de 765,22 euros.

Expresa su agradecimiento a la compañía de telefonía por haber hecho la restricción de su línea a servicios de tarificación adicional, consciente de que de no haber actuado así, el importe del gasto, generado por presunto fraude, podría haber sido mucho mayor.

En el mismo acto de audiencia, EN CONTESTACIÓN A LA RECLAMACIÓN, LA EMPRESA DE TELEFONÍA manifiesta que el teléfono objeto de la reclamación tiene actualmente la restricción a los servicios de tarificación adicional que se hizo por resolución de una serie de controles hechos por la comisión de prevención del fraude de la compañía; consta entonces que la restricción a líneas de tarificación adicional se hizo a las líneas propias de la compañía, en cuanto a la restricción a accesos a otras operadoras, se le informó que tiene que ser el cliente quien lo solicite. Si no hubiera actuado así, la comisión de prevención del fraude de la compañía de telefonía, la factura impugnada y otras que se hubiesen generado podrían ser mucho más elevadas. El mismo día se intentó

avisar a la cliente de esa restricción que se hizo operativa el 10 de diciembre.

Como se desprende de la documentación aportada por la reclamante, la tarifa plana de acceso a Internet la tiene contratada con otra empresa desde el 3/9/01 con el nodo de acceso 908; explica que si se hacen accesos a Internet a través de otros nodos, ya no se aplica la tarifa plana de la operadora elegida, sino que se factura el consumo según precios de la tarifa aplicable a cada llamada o conexión.

Recibida reclamación de la cliente se hicieron las comprobaciones oportunas, concluyendo que no resultaban averías en los sistemas del servicio y de facturación. Entrando en el estudio detallado de los accesos a Internet en las fechas en que se producen los incidentes para comprobar que las conexiones a 806, se comprueba se hacen después de acceder a Internet a través del nodo asignado para obtener la tarifa plana. Esto es, en momentos en los que se da por cierto que el ordenador de la reclamante está conectado a Internet.

La compañía de telefonía reclama el importe adeudado de 797,47 euros, deuda que existe y sobre la que expresamente formula reconvencción. Ofrece, como atención comercial un fraccionamiento de la deuda en pagos mensuales, para comodidad de la reclamante.

El Colegio Arbitral, según su leal saber y entender, POR UNANIMIDAD emitió el siguiente LAUDO:

A la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, y de la documentación aportada, tras hacer el repaso del detalle de llamadas en factura, se desprende de los hechos que:

En el transcurso de una navegación por Internet iniciada el 7 de diciembre, y que se repite los días 8 y 9 siguientes, se produjo una conexión a un nodo diferente del asignado para la tarifa plana, conectándose a un nodo de tarificación adicional, o para obtener en Internet servicios de pago por este método, generando la factura impugnada. Este hecho dejó de suceder al restringirle la compañía de telefonía, el 10 de diciembre, los accesos a líneas de tarificación adicional.

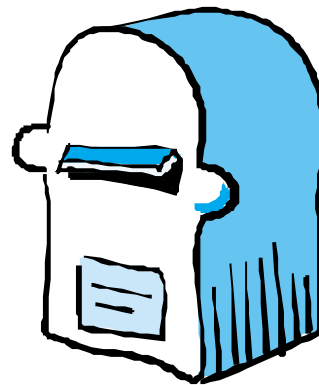
No puede hacerse responsable de estas conexiones a la empresa reclamada, ya que la compañía de telefonía no tiene acceso al ordenador de la reclamante y es la usuaria quien realiza las diferentes conexiones, sin entrar a valorar si las realizó de manera voluntaria o accidental.

Por todo ello, se declara líquida, vencida y exigible la deuda que LA RECLAMANTE mantiene con LA COMPAÑÍA DE TELEFONÍA por importe de 797,47 euros, IVA, incluido. Se resuelve DESESTIMAR la reclamación.

(806: Servicios de ocio y entretenimiento; 803: Servicios exclusivos para adultos)*

CONSULTA

En el mes de mayo adquirí una cafetera, un modelo clásico de las que se colocan directamente en el fuego. Al sacarla de la caja e intentar probarla me hice una pequeña herida en la mano con una rebaba que sobresalía en una arista, siendo necesarios varios puntos de sutura. ¿Cómo puedo reclamar por estos daños?



RESPUESTA

Al menos tres cuestiones que guardan relación con derechos de los consumidores confluyen en este supuesto, y que a la vez son compatibles. En primer lugar, y aunque pueda ser la de menos transcendencia, parece deducirse que nos encontramos ante un producto “no conforme”. Esta falta de conformidad viene definida en la actual Ley de Garantías y por este motivo el consumidor podría optar entre exigir al vendedor la reparación o la sustitución del bien.

En segundo lugar, entraríamos a valorar otro concepto, la seguridad. A la vista de lo expuesto, podríamos calificar ese producto como “no seguro”, dada la evidencia del riesgo, que se constata por la lesión que un uso normal ha provocado. Ante esta situación, conviene poner en conocimiento del Servicio Provincial de Salud y Consumo los hechos, para que la administración adopte las medidas oportunas. Es comprensible que éstas van a ser diferentes si se comprueba que la deficiencia afecta a esa unidad, a un lote o a varios lotes; y pueden ir desde una inmovilización provisional hasta ordenar la destrucción. Esta última se reservaría para aquellos productos que presentan defectos no subsanables y como garantía para que no vuelvan a aparecer en el mercado.

Nos quedaría tratar el asunto que más se relaciona con la consulta, el posible resarcimiento

por esa lesión corporal, que únicamente podría reclamarse en vía judicial. No sería admisible el arbitraje de consumo, al quedar excluidas las lesiones de su ámbito de aplicación.

Centrándonos en el orden jurisdiccional, debe indicarse que la Ley 22/1994, de 6 de julio, ha regulado la responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos. Haciendo un pequeño resumen de esta norma diremos que el ámbito de protección comprende la muerte, las lesiones corporales y daños causados en cosas distintas del producto defectuoso, deduciéndose de estos últimos la franquicia correspondiente; que hay un plazo de tres años para solicitar la reparación de los daños y perjuicios y que correspondería al perjudicado probar el defecto, el daño y la relación de causalidad. Éstas y otras cuestiones son desarrolladas por esta Ley que, como bien se refiere en la exposición de motivos, pretende completar aspectos no regulados por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Sirva como ejemplo que, a parte de las consideraciones económicas referidas, el ámbito de aplicación se extiende a cualquier sujeto perjudicado, con independencia de que tenga o no la condición de consumidor en sentido estricto.

Para finalizar recordaremos que, en el supuesto de que la contingencia pudiera estar cubierta por algún seguro privado, el ciudadano podría también plantearse esta alternativa.

Para tener acceso a esta sección dirija su consulta por escrito con los siguientes requisitos:

- Consulta escueta y clara, como máximo veinte líneas.
- Datos personales.

Serán publicadas en estas páginas aquellas consultas que su contenido sea de interés general. No se mantendrá correspondencia particular y se omitirán los datos personales, así como las cartas anónimas.





Normativa europea

- Reglamento (CE) Nº 854/2004 del Parlamento Europeo y Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas para la organización de controles oficiales de los productos de origen animal destinados al consumo humano [Recurso electrónico] / Parlamento Europeo; Consejo Europeo. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 139 (30 de abril de 2004), p. 206-320. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/1387.pdf>
- Reglamento (CE) Nº 852/2004 del Parlamento Europeo y Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios [Recurso electrónico] / Parlamento Europeo; Consejo Europeo. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 139 (30 de abril de 2004), p. 1-54. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/1388.pdf>
- Reglamento (CE) nº 785/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, sobre los requisitos de seguro de las compañías aéreas y operadores aéreos [Recurso electrónico] / Parlamento Europeo; Consejo Europeo. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 138 (30 de abril de 2004), p. 206-320. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/1389.pdf>
- Reglamento (CE) nº 648/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, sobre detergentes [Recurso electrónico] / Parlamento Europeo; Consejo Europeo. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 104 (8 de abril de 2004), p. 1-35. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/1390.pdf>
- Decisión de la Comisión 2004/178 CE de la Comisión, de 20 de febrero de 2004, que modifica la Decisión 1999/815/CE sobre medidas relativas a la prohibición de la comercialización de determinados juguetes y artículos de puericultura destinados a ser introducidos en la boca por niños menores de tres años y fabricados con PVC blando que contenga ciertos ftalatos [Recurso electrónico] / Comisión de las Comunidades Europeas. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 55 (24 de febrero de 2004), p. 66-67. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragob.es/consumo/bibliodigital/6310.pdf>
- Decisión de la Comisión, de 20 de abril de 2004, relativa a la publicación de la referencia de la norma EN 1970:2000 “Camas ajustables para personas con discapacidad - Requisitos y métodos de ensayo”, con arreglo a la Directiva 93/42/CEE del Consejo [Recurso electrónico] / Comisión Europea. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 118 (23 de abril de 2004), p. 76-77. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/6343.pdf>
- Reglamento (CE) nº 392/2004 del Consejo, de 24 de febrero de 2004, por el que se modifica el Reglamento (CEE) nº 2092/91 sobre la producción agrícola ecológica y su indicación en los productos agrarios y alimenticios [Recurso electrónico] / Comisión Europea. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 65 (3 de marzo de 2004), p. 1-3. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/6326.pdf>
- Reglamento (CE) nº 684/2004 de la Comisión, de 13 de abril de 2004, que modifica el Reglamento (CE) nº 466/2001 en lo que se refiere a las dioxinas / Comisión Europea. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 106 (15 de abril de 2004), p. 6-7. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/1357.pdf>
- Reglamento (CE) nº 641/2004 de la Comisión, de 6 de abril de 2004, sobre las normas de desarrollo del Reglamento (CE) nº 1829/2003 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a la solicitud de autorización de nuevos alimentos y piensos modificados genéticamente, la notificación de productos existentes y la presencia accidental o técnicamente inevitable de material modificado genéticamente cuya evaluación de riesgo haya sido favorable [Recurso electrónico] / Comisión Europea. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 120 (7 de abril de 2004), p. 14-25. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/1351.pdf>
- Decisión de la Comisión, de 3 de marzo de 2004, por la que se modifica la Decisión 2000/40/CE en lo que atañe al período de validez de los criterios ecológicos para la concesión de la etiqueta ecológica comunitaria a los frigoríficos [Recurso electrónico] / Comisión Europea. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 67 (5 de marzo de 2004), p. 23. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/6328.pdf>
- Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91 [Recurso electrónico] / Parlamento Europeo. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 345. (17 de febrero de 2004), p. 1-8. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/6309.pdf>
- Decisión de la Comisión, de 3 de marzo de 2004, por la que se establecen Comités científicos en el ámbito de la seguridad de los consumidores, la salud pública y el medio ambiente [Recurso electrónico] / Comisión Europea. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 345. (17 de febrero de 2004), p. 1-8. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/6309.pdf>
- Directiva 2004/19/CE de la Comisión, de 1 de marzo de 2004, por la que se modifica la Directiva 2002/72/CE relativa a los materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con productos alimenticios [Recurso electrónico] / Comisión Europea. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 71. (10 de marzo de 2004), p. 8-21. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/1392.pdf>

Normativa autonómica

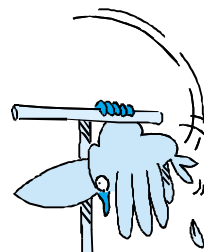
- Decreto 106/2004, de 27 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el reglamento que regula la autorización de centros y servicios sanitarios en Aragón [Recurso electrónico] / Gobierno de Aragón, Departamento de Salud y Consumo. – En: Boletín Oficial de Aragón. N. 53 (10 de mayo de 2004), p. 4555-4567. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragob.es/consumo/bibliodigital/1383.pdf>
- Orden de 1 de junio de 2004, del Departamento de Agricultura y Alimentación, por la que se crea y se regula provisionalmente el Registro de

Organismos Modificados Genéticamente en Aragón [Recurso electrónico] / Gobierno de Aragón, Departamento de Agricultura y Alimentación. – En: Boletín Oficial de Aragón. N. 70 (16 de junio de 2004), p. 6178-6180. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragob.es/consumo/bibliodigital/1384.pdf>

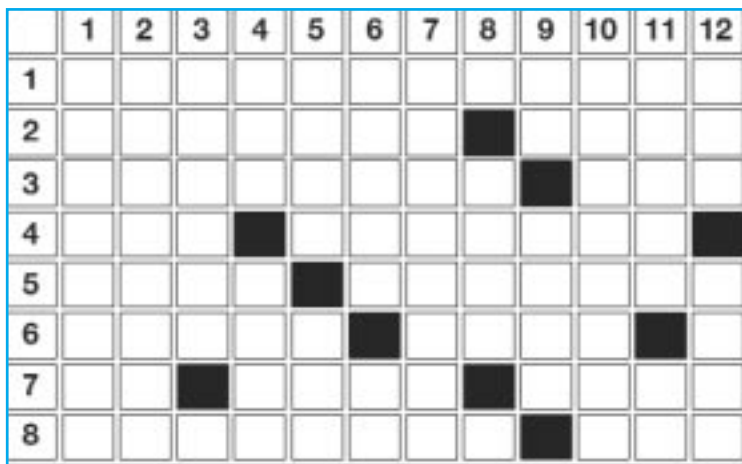
- Decreto 80/2004, de 13 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida y de Adjudicación de Viviendas Protegidas de Aragón [Recurso electrónico] / Gobierno de Aragón, Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes. – En: Boletín Oficial de Aragón. N. 46 (21 de abril de 2004), p. 3709-3729. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragob.es/consumo/bibliodigital/6325.pdf>
- Orden de 17 de mayo de 2004, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón [Recurso electrónico] / Gobierno de Aragón, Departamento de Salud y Consumo. – En: Boletín Oficial de Aragón. N. 62 (28 de mayo de 2004), p. 5525. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/1378.pdf>
- Orden de 10 de mayo de 2004, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se convoca el IV Premio de Investigación en Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. [Recurso electrónico] / Gobierno de Aragón, Departamento de Salud y Consumo. – En: Boletín Oficial de Aragón. N. 62 (28 de mayo de 2004), p. 5532-5533. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/1379.pdf>

Normativa estatal

- Orden SCO/16/2004, de 2 de enero, por la que se regulan las bases y se convocan becas para el programa de trabajo del Consejo de Consumidores y Usuarios para el ejercicio 2004 [Recurso electrónico] / Ministerio de Sanidad y Consumo. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 4 (6 de abril de 2004), p. 1757-1780. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/6313.pdf>
- Orden APA/1343/2004, de 7 de mayo, por la que se regula el registro general de determinadas industrias autorizadas para la comercialización del aceite de oliva [Recurso electrónico] / Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 119 (15 de mayo de 2004), p. 18839-18840. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragob.es/consumo/bibliodigital/1349.pdf>
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras [Recurso electrónico] / Ministerio de Sanidad y Consumo. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 72 (24 de marzo de 2004), p. 12683-12688. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/1393.pdf>



Crucigrama



Horizontales

1. Cuando no reclaman otras ocupaciones más urgentes, en tres palabras.
2. Río de Guatemala que desemboca en el golfo de Honduras. Centauro que intentó violar a Deyanira.
3. Tanteo de cinco puntos en el mus. Héroe de la guerra de Independencia.
4. El yunque más crucigramero. Montones confusos de cosas.
5. Habitante del Cuzco y de sus alrededores. Emisión de partículas sutilísimas.
6. Una señora sincopada. Sufijo que indica pertenencia.
7. Golpe dado en una puerta. Ciudad cananea del territorio de Efraín. Enfermedad bronquial.
8. Los que cuidan del buen estado del ruedo durante la lidia. Inteligencia eterna emanada de la divinidad suprema.

Ajedrez



"El Ajedrez es una forma de productividad intelectual, de ahí su peculiar encanto. La productividad intelectual es uno de los grandes gozos de la existencia humana, si no el más grande". Siegbert Tarrasch (1862-1934)

Blancas juegan y ganan: 1.?

Verticales

1. Variedad del corindón utilizada como piedra preciosa.
2. Hacer una cosa contrapeso.
3. Dificultad que retrasa la marcha de un asunto.
4. Cabra del Himalaya. Valle del Pirineo leridano.
5. Persona cruel. Asociación de Futbolistas Españoles.
6. Grato a los sentidos. Terminación de infinitivo.
7. No alterado por luchas.
8. Remolino que forman las aguas de un río.
9. Símbolo del radón. La de miel es subsiguiente al matrimonio.
10. Soltase la hembra del pez sus huevos.
11. Compositor de origen vasco. Símbolo del molibdeno.
12. Continuación del 1 horizontal. Sultanato independiente de la península de Arabia.

Descubre los 8 errores



Soluciones

1. Dxh5+ forzando la atracción del rey a la casilla donde va a recibir el mate 1...Rxh5 2.T'h7# La dama atraído al rey enemigo a la casilla fatídica (1-0)

Ajedrez

7. Pacífico. 8. Olla. 9. Rn. Luna. 10. Desovase. 11. Isasi. Mo. 12. Omán.
VERTICALES: 1. Amatista. 2. Romanear. 3. Atasco. 4. Tar. Arán. 5. Ogro. AFE. 6. Suave. Er. 5. Inca. Efluvio 6. Seora. Iana. 7. Ta. Afec. Asma. 8. Areneros. Eón.

Crucigrama

HORIZONTALES: 1. A ratos perdidos. 2. Motagua. Neso. 3. Amarraco. Sas. 4. Tas. Ovillos.

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

DIRECCION GENERAL DE CONSUMO

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta
50003 ZARAGOZA

Teléfono del Consumidor: 900 12 13 14

SERVICIOS PROVINCIALES DE SALUD Y CONSUMO

HUESCA

C/ San Jorge, 65
Tel. 974 21 16 00

TERUEL

C/ Joaquín Amau, 22, 4ª planta
Tel.: 978 60 33 00

ZARAGOZA

Avda. Cesáreo Alierta, 9-11
Tel. 976 71 52 43/976 71 52 42

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

DE ARAGÓN

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta.
50003 Zaragoza
Tel. 976 71 56 10

DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

C/ San Jorge, 1-2º
50001 Zaragoza
Tel. 976 39 61 50

Asociaciones de consumidores

A. Provincial Amas de Casa, Consumidores y Usuarios «ALTOARAGON»

Pza. San Antonio, 7, bajos
22002 HUESCA
Tel. 974 231069

F.E.A.C.C.U.

Plaza S. Antonio, 10, 1.º D
22002 HUESCA
Tel. 974 240110

A. Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios «CESARAUGUSTA»

Zurita, 16, 1.º Dcha.
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 221269

INFORMACU

Lasierra Purroy, 8-10
50007 ZARAGOZA
Tel. 976 254998

Unión de Consumidores de Aragón «U.C.A.»

Espoz y Mina, 6, 4.º
50003 ZARAGOZA
Tel. 976 397602

A. de Consumidores «TORRE RAMONA»

San Miguel, 30, pral.
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 211321

A. de Vecinos y Consumidores «PUERTA SANCHO»

Avda. Autonomía, s/n (frente 26)
50003 ZARAGOZA
Tel. 976 445500

A. de Consumidores «EDEFARAGON»

C/ Cádiz, 8, 3.º
50004 ZARAGOZA
Tel. 976 225636

A. Aragonesa de Consumidores «ARACO»

C/ Roda de Isábena, 4
50010 ZARAGOZA
Tel. 976 338858

A. Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorro «Ebro» (IMPOEBRO)

San Juan de la Peña, 165, 2.º
50015 ZARAGOZA
Tel. 976 731719

A. de Arrendatarios e Inquilinos de Aragón, Consumidores y Usuarios (AIA-CU)

Pza. España, 6, 2.º B
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 226555

Asoc. de Consumidores y Usuarios «ARAGONIA»

C/ Granada, 43
50007 ZARAGOZA
Tel. 976 250212

Asoc. de Consumidores «SAN JORGE»

Coso, 87, planta 2.ª
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 294281

A. de Consumidores de Mayores (ASCOMAEX)

Gonzalo Calamita, 2
50009 ZARAGOZA
Tel. 976 560928

A. de Consumidores y Usuarios para la Defensa del Asegurado «DEFENSER-ARAGON»

Coso, 100, planta 3.ª, of. 4
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 238642

Federación Aragonesa de Consumidores y Usuarios

Leopoldo Romeo, 30, local izda.
50007 ZARAGOZA
Tel. 976 421210

Asoc. de Consumidores «CONMAYOR»

Moret, 4, Edificio la Caridad
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 216761

A. de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros (A.I.C.A.R)

Gavín, 12 (local)
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 390060
Pza. S. Antonio, 10, 3.º A
22002 HUESCA
Tel. 974 242403

A. Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios «SANTA MARIA»

Yagüe de Salas, 16, 4.º
44001 TERUEL
Tel. 978 602466

OMIC de la Comunidad Autónoma de Aragón

Nombre	Dirección	Localidad	Provincia	Código	Teléfono
Comarca del Cinca Medio	Avda. del Pilar	Monzón	Huesca	22400	974 41 59 73
Comarca del Sobrarbe	Pza. Castillo, s/n	Aínsa	Huesca	22330	974 50 08 37
Comarca de la Ribagorza	C. Señores de Antenza, 1	Benabarre	Huesca	22580	974 54 35 12
Ayto. Barbastro	P. Constitución, 2	Barbastro	Huesca	22300	974 31 01 50
Ayto. Binéfar	C. Doctor Fleming, 1	Binéfar	Huesca	22500	974 43 13 41
Ayto. Canfranc	Pza. del Ayuntamiento, 1	Canfranc Estación	Huesca	22880	974 37 31 41
Ayto. Fraga	Arieta, 17	Fraga	Huesca	22520	974 47 31 66/974 47 42 70
Ayto. Huesca	Pza. de la Catedral, 1	Huesca	Huesca	22001	974 29 21 35
Ayto. Jaca	C. Ramón y Cajal 8	Jaca	Huesca	22700	974 36 45 74
Ayto. Sabinánigo	Pza. España, 2	Sabinánigo	Huesca	22600	974 48 00 05
Ayto. Albarracín	Pza. Mayor, 1	Albarracín	Teruel	44100	978 70 04 00
Ayto. Alcañiz	Pza. de España, 1	Alcañiz	Teruel	44600	978 87 05 65
Ayto. Andorra	Pza. España, 1	Andorra	Teruel	44500	978 84 20 11
Ayto. Calamocha	C. Justino Bernad, 15, bajo	Calamocha	Teruel	44200	978 73 05 10
Ayto. Híjar	Pza. España, 13	Híjar	Teruel	44530	978 82 00 00
Ayto. Rubielos de Mora	Pza. de Hispanoamérica, 1	Rubielos de Mora	Teruel	44415	978 80 40 01
Ayto. Utrillas	Pza. del Ayuntamiento, 11	Utrillas	Teruel	44760	978 75 70 01
Ayto. Alagón	Pza. España, 1	Alagón	Zaragoza	50630	976 61 27 13/976 61 03 00
Ayto. Calatayud	Pza. Costa, 14	Calatayud	Zaragoza	50300	976 88 13 14
Ayto. Caspe	Pza. de España 1	Caspe	Zaragoza	50700	976 63 21 90
Ayto. Daroca	Pza. España, 6	Daroca	Zaragoza	50360	976 80 03 12
Ayto. Ejea	Avda. Cosculluela, 1	Ejea	Zaragoza	50600	976 66 15 15/976 66 16 60
Ayto. Gallur	Pza. España, 1	Gallur	Zaragoza	50650	976 86 40 64/976 86 40 73
Ayto. Illueca	Zaragoza, 36	Illueca	Zaragoza	50250	976 82 22 58
Ayto. Tarazona	Avda. de la Paz, 31, bajos	Tarazona	Zaragoza	50500	976 64 10 33
Ayto. Utebo	Paseo Berbegal 22-24	Utebo	Zaragoza	50180	976 78 50 49/976 77 011 1/976 78 52 47
Ayto. Zaragoza	C. San Jorge, 1, 2.ª	Zaragoza	Zaragoza	50001	976 39 61 50/976 39 61 54
Ayto. Zuera	C. Jorge Luna, 3	Zuera	Zaragoza	50800	976 68 11 19/976 68 00 02
Mancomunidad de la Ribera Izquierda del Ebro	Pza. de España, 16	Alfajarín	Zaragoza	50172	976 79 06 30



IV premio investigación en consumo Comunidad Autónoma de Aragón

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 salud y seguridad alimentaria en la economía de libre mercado, con referencia a la Comunidad Autónoma de Aragón

