

consumo aragón

Número 26. Diciembre 2004

PERIODICIDAD CUATRIMESTRAL

CONSUMO en telecomunicaciones





Sumario consumo aragón

3 — editorial

de interés general

4 — Los derechos de los usuarios de los servicios de tarificación adicional

entrevista

9 — Entrevista al Director General de Consumo

información

12 — III Jornada de Información sobre consumo en los municipios

15 — Los consumidores ante la campaña "5 al día"

formación

17 — Curso de mediación y arbitraje

19 — Aulas de Consumo

educación

22 — Escolares, mejor nutrición y ejercicio físico

24 — Alimentación, salud y deporte

asociacionismo

26 — Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

telecomunicaciones

27 — Servicios de tarificación adicional

omic

31 — Teruel

arbitraje de consumo

32 — Servicios de tarificación adicional

33 — buzón del consumidor

34 — legislación

35 — directorio

DIRECTOR
Ángel Luis Monge Gil

CONSEJO DE REDACCIÓN
Carlos Peñasco Gil (coordinador)
Francisca Pérez Jiménez

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

tarifas y cautelas adicionales

La Ley General de Telecomunicaciones de 2003 hace una invocación expresa a la defensa de los intereses de los usuarios, asegurando el derecho de acceso a estos servicios en adecuadas condiciones de calidad y garantizando, en su prestación, el respeto de derechos constitucionales como el honor, la intimidad o el secreto de las comunicaciones, y la protección de la juventud y la infancia.

En el marco de la liberalización del sector, que en la década pasada permitió la ruptura de uno de los monopolios más consolidados, tanto la citada ley como el conjunto de disposiciones de rango inferior que la desarrollan intentan fijar con claridad (no siempre meridiana) la regulación de las relaciones contractuales en prestaciones cada vez más diversificadas gracias a los avances tecnológicos.

En este panorama frecuentemente confuso para el consumidor han proliferado los números de tarificación adicional, una fórmula por la que una persona física o jurídica ofrece contenidos de diversa índole por medio de un operador. Como contraprestación por acceder a esos servicios, los usuarios deben abonar un precio suplementario sobre el coste normal de la llamada.

La ausencia de una clara advertencia sobre las condiciones de tarificación y en no pocos casos la picaresca, junto con la elevada repercusión económica que tiene para el consumidor la facturación de esas llamadas, han sido los motivos de frecuentes controversias. Como respuesta, en los últimos años se han ido reconociendo derechos que, como los que conciernen a la desconexión o a la publicación de la información sobre las condiciones de la prestación de estos servicios, intentan evitar situaciones de indefensión.

La progresión imparable de las telecomunicaciones y su expansión gracias al mercado doméstico ha generalizado el consumo, sobre todo entre los jóvenes, de servicios de ocio o información que utilizan como soporte estas tecnologías. Lejos de considerar suficientes las actuales cautelas que amparan al usuario, es necesario que las administraciones públicas sigan atentamente el desarrollo de este sector, en contacto permanente con los operadores y con las entidades que representan los intereses de los consumidores.

Los derechos

de los usuarios de los servicios de tarificación adicional

Antecedentes:

La primera referencia a los Servicios de Valor Añadido, en la actualidad servicios de tarificación adicional, lo hallamos en la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones. La primera regulación propiamente dicha, se realiza en el año 1993, fruto de las quejas presentadas ante el Defensor del Pueblo, que dio lugar a que esta Institución elaborara una Recomendación 51/1992, de 23 de octubre, sobre sistema de acceso y desconexión a las líneas 903.

Es, sin embargo, con la aprobación de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, y su consiguiente Orden del 22 de septiembre de 1998, cuando la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones emite una Resolución, la del 10 de diciembre de 1998, en la que indica que los servicios de tarificación adicional (STA) no tienen condición de servicios de telecomunicaciones.

Concepto de servicio de tarificación adicional:

Siguiendo la vigente normativa, se debe entender por STA aquellos que, a través de la

marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica y añadida al coste del servicio telefónico, en concepto de remuneración al prestador de servicios o abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros.

Estos servicios tienen las siguientes características: Son servicios soportados en el servicio telefónico; no son servicios de telecomunicaciones. Son servicios de información y comunicación; suponen para los usuarios llamantes un coste superior al del servicio telefónico al público; y, por último, los operadores telefónicos facturan a los usuarios las llamadas dirigidas a los servicios de tarificación adicional y realizan su cobro. Los operadores retribuyen a los prestadores de servicios de tarificación adicional los importes relativos a los servicios de información o comunicación prestados.

Estos servicios se pueden prestar tanto por voz como sobre sistemas de datos (Internet).

A efectos informativos cabe indicar que, en la actualidad, existe una amplia panoplia de códigos o prefijos telefónicos que se utilizan para acceder a distintos servicios de tarificación adicional, tales como: los códigos 803, 806 y 807

(para servicios de voz); el 907 (para la prestación de servicios sobre sistemas de datos); el 905 (para servicios de encuestas y tratamiento de llamadas masivas); los códigos cortos para mensajes de texto (SMS) o de multimedia (MMS); el 010 y 012 (servicios de atención al ciudadano); el 118XX (servicios de consulta telefónica); etc. Sin embargo, este artículo sólo va a analizar la regulación de los códigos 803, 806, 807 y 907.

Regulación actual:

La no consideración de los STA como servicios de telecomunicaciones, la liberalización de las telecomunicaciones y el desarrollo de la sociedad de la información, aparejado todo ello con una elevada conflictividad entre los consumidores, condujo a una nueva regulación: O.M. PRES/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 1763/1998, 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.

Esta norma presentó aspectos novedosos como: el reconocimiento de los usuarios a solicitar la desconexión de estos servicios y de las llamadas internacionales; a la creación de una nueva Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (CSSTA); la encomienda de elaboración de un nuevo Código de Conducta; al desglose de las facturas; etc. No obstante, inmediatamente se ha comprobado, que la norma no palió eficientemente la problemática que estos servicios generan.

Ante el diagnóstico realizado por las administraciones implicadas se redactó una nueva norma, la O.M. PRES/2410/2004, de 20 de julio. Ésta presenta las siguientes particularidades:

- Se sigue recogiendo el derecho de los usuarios a la “desconexión” a los STA y de las llamadas internacionales, pero con la particularidad de que este “derecho será gratuito”.
- Se incide en que en todas las facturas o documentos de cargo emitidos por los operadores se debe informar sobre el derecho a la desconexión. Esta obligación, ya recogida en la anterior O.M., no fue cumplimentada por un buen número de operadores de telecomunicaciones.

- En todas las facturas emitidas por los operadores se deberá informar a los usuarios de estos servicios quién es el prestador que ha ofertado los STA o el operador.
- Se mejoran las garantías de los usuarios de no ser suspendidos del servicio telefónico básico, para los supuestos de disconformidad de un abonado con la facturación de STA.



Nelson Castro Gil.



- Se mandata a los operadores a que en los contratos-tipo que se firmen por proveedores de servicios de tarificación adicional, se recoja la figura del incumplimiento reiterado del Código de Conducta. Circunstancia que conllevará “la resolución del contrato”.
- Se refuerzan e incrementan las obligaciones referidas a los derechos de información a los consumidores. A modo de ejemplo, destacar que durante los primeros 20 segundos de una llamada no se aplicarán las tarifas de estos servicios, sino la de una llamada normal, puesto que durante este periodo de guarda, el operador “deberá garantizar que se informe al usuario llamante mediante una locución, del precio máximo por minuto de cada llamada, así como del titular del número telefónico llamado”.
- Se establece la previsión de regulación de los STA a través de los números cortos.
- También se regulan las condiciones de calidad de los servicios de consulta telefónica, los conocidos como 118XX, estableciendo, asimismo, un periodo de guarda de 11 segundos para que los proveedores informen sobre el precio de los mismos y quién es el titular que lo oferta.
- Se regula la no accesibilidad a todos los servicios de tarificación adicional. Los 907 para prestar servicios en Internet. Y sólo serán accesibles a los usuarios todos los 80X, en los que su cuarta cifra sea inferior a 6.

La clasificación de los servicios de tarificación adicional:

Dada la variedad de los servicios que se pueden desarrollar a través de este sistema, y conscientes de la nocividad que algunos de estos servicios pueden suponer para determinados colectivos sociales (infancia, juventud), se ha decidido clasificarlos en función de distintos criterios, entre los que cabría enumerar la mejora de la tutela de los intereses de los sectores anteriormente citados y contribuir a clarificar la oferta de estos servicios.

La atribución de rangos de numeración específica viene dada por dos normas, diferenciándose los servicios prestados a través de voz y dato.

Los servicios de voz se regulan mediante Resolución de 16 de julio de 2002, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. En ella se establecen los códigos 803, 806 y 807:

- **803: servicios exclusivos para adultos.** Los servicios prestados bajo este código tendrán como destinatarios a personas mayores de 18 años exclusivamente. En este código se prestarán todos aquellos servicios que por su contenido, forma publicitaria o presentación, difundan contenidos eróticos, pornográficos, que propicien contactos de orden personal o colectivo vinculados a los servicios anteriormente mencionados, o que se utilicen palabras mal sonantes u obscenas, relacionadas con algunas de las categorías anteriores.

Asimismo, estarán adscritos a este código los servicios cuyo contenido se refiera a valores u opiniones morales, éticas, religiosas e ideológicas.

- **806: servicios de ocio y entretenimiento.** Por servicios de ocio y de entretenimiento se entenderán todos aquellos servicios que tienen por objeto, entre otros, la diversión, la distracción, el pasatiempo, el juego y el azar, entendiéndose por ello los concursos y los sorteos, que legalmente se puedan ofrecer bajo este sistema; y los servicios de contenido esotérico, astrológico, de adivinación, cartomancia y/o predicción del futuro por otros medios.
- **807: servicios profesionales.** Se ofrecerán servicios relacionados con actividades empresariales, profesionales o artísticas, que estén vinculadas a la obligatoriedad de una colegiación, o que para el ejercicio de la actividad profesional se requiera estar en la posesión de un título homologado por las autoridades competentes, en virtud de disposiciones legales o reglamentarias en el Estado español, respetando los límites y requisitos de su regulación específica. Se podrán ofrecer, también, a través de este código servicios de información de las Administraciones Públicas u organismos públicos vinculados o dependientes de ellas,



así como de otras instituciones con fines de interés social.

Por su parte, la Resolución de 3 de noviembre de 2003, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, reguló los servicios prestados sobre datos: código 907. La cuarta cifra de este código es la que permitirá distinguir si estamos ante un servicio profesional, de ocio y entretenimiento o ante un servicio exclusivo para adultos.

- 907(0), 907(1), 907(2), 907(3) y 907(4): **servicios profesionales, de ocio y entretenimiento.**
- 907(5), 907(6), 907(7), 907(8) y 907(9): **servicios para adultos.**

Precios que tienen estos servicios:

En la actualidad el precio de estos servicios está regulado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

El coste a abonar por los usuarios dependerá de si se realiza la llamada desde una red fija o móvil, de la hora y día de la semana en el que se realiza la llamada a los servicios de tarificación adicional, y de la cuarta cifra del número marcado, la cual determina e indica una orientación del precio a pagar por el usuario.

• de interés general •

806 3 XXXXX

806	Código o prefijo. En este caso, se trata de un servicio de ocio y entretenimiento
3	Cuarta cifra. Indica un precio orientativo entre 0,35 €/minuto y 0,75 €/minuto
XXXXX	Numeración marcada

Al objeto de proporcionar a los usuarios una indicación sobre los precios a aplicar a las llamadas dirigidas a estos servicios, la Administración los ha regulado en dos Resoluciones ministeriales.

Precios por minuto para los servicios prestados por voz

80XA	803A	806A	807A
<i>Nivel de servicios (CUARTA CIFRA A)</i>		<i>acceso desde redes fijas</i>	
Nivel 1: A = 0 y 1		P < 0,35 €	
Nivel 2: A = 2 y 3		0,35 € < P 0,75 €	
Nivel 3: A = 4 y 5		0,75 € < P 1 €	
Nivel 4: A = 6 y 7		1 € < P 1,65 €	
Nivel 5: A = 8		1,65 € < P 3,15 €	
Nivel 6: A = 9		P > 3,15 €	
80X A	803A	806A	807A
<i>Nivel de servicio (CUARTA CIFRA A)</i>		<i>acceso desde redes móviles</i>	
Nivel 1: A = 0 y 1		P < 0,65 €	
Nivel 2: A = 2 y 3		0,65 € < P 1,05 €	
Nivel 3: A = 4 y 5		1,05 € < P 1,30 €	
Nivel 4: A = 6 y 7		1,30 € < P 1,95 €	
Nivel 5: A = 8		1,95 € < P 3,45 €	
Nivel 6: A = 9		P > 3,45 €	

P = precio neto aplicado al abonado llamante en euros/minuto
Precios determinados por la Resolución de 16 de julio de 2002

Precios por minuto para servicios prestados mediante datos: 907

	CUARTA CIFRA	ACCESO REDES FIJAS	ACCESO REDES MÓVILES
Profesionales entretenimiento y ocio	907 0	P < 0,35 €	P < 0,65 €
	907 1	0,35 € < P 0,75 €	0,65 € < P 1,05 €
	907 2	0,75 € < P 1 €	1,05 € < P 1,30
	907 3	1 € < P 1,65 €	1,30 € < P 1,95 €
	907 4	P > 1,65 €	P > 1,95 €
Adultos	907 5	P < 0,35 €	P < 0,65 €
	907 6	0,35 € < P 0,75 €	0,65 € < P 1,05 €
	907 7	0,75 € < P 1 €	1,05 € < P 1,30 €
	907 8	1 € < P 1,65 €	1,30 € < P 1,95 €
	907 9	P > 1,65 €	P > 1,95 €

P = precio neto aplicado al abonado llamante en euros/minuto
Precios determinados por la Resolución de 3 de noviembre de 2003

Nelson Castro Gil

Presidente de la Comisión Permanente de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional Instituto Nacional del Consumo

“Los temas de consumo

exigen

profesionalización

y especialización”



Entrevista con Ángel Luis Monge, director general de Consumo

Ángel Luis Monge Gil es, desde mediados de octubre, el nuevo director general de Consumo. Nacido en Zaragoza hace 42 años, se licenció y doctoró en Derecho por la Universidad de Zaragoza, donde ha desempeñado diversas funciones docentes desde 1986. Actualmente es profesor titular de Derecho Mercantil en el Departamento de Derecho de la Empresa, así como profesor Jean Monnet de Derecho Comercial Europeo.

Ángel Luis Monge ha participado en varios proyectos de investigación sobre legislación nacional y europea en materia de propiedad industrial y obtenciones vegetales, y ha publicado varios libros de temas jurídicos, entre ellos algunos sobre aspectos directamente relacionados con el consumo, como el Derecho Bancario, Derecho de Seguros, Publicidad, Derecho de la Competencia y Derecho de Transportes.

Pregunta: Su preparación y conocimientos jurídicos constituyen sin duda una ventaja al asumir la gestión de un área como la de Consumo, en la que se ha dado un gran desarrollo normativo. ¿Es necesaria esta profusión legislativa?

Respuesta: El consumo hace veinte años empezó siendo una cosa muy reducida que respondió a un tema muy concreto, como fue el síndrome tóxico. La legislación en materia de consumo giró en torno al principio de la salud de los consumidores exclusivamente. Sin embargo, en estos años el consumo ha adoptado una dimensión quizás en algunos casos sobredimensionada, pero lo cierto es que hoy en día, como el consumidor es el destinatario final de todo producto o servicio, la legislación tiene que abarcar la regulación de todos los productos y servicios que en un momento determinado pueden consumirse o utilizarse. Temas que al principio no

estaban contemplados, como la banca, la bolsa, los seguros o los transportes, tienen hoy su regulación. Hay otro ejemplo significativo. Hace unos años, en la Facultad de Derecho, en la asignatura de Derecho Mercantil se explicaba Derecho del Consumo en una lección. Hoy hay toda una asignatura optativa, Derecho del Consumo, que se imparte a lo largo de un cuatrimestre. Normativa hay mucha, desde luego, pero peor sería que muchos sectores del ordenamiento jurídico que afectan al consumo no estuvieran regulados.



P: Esta situación plantea una profesionalización en el tratamiento transversal de los agentes que intervienen en consumo...

R: Hoy el consumo es una especialidad, no es un conocimiento genérico que se pueda tener. Comprende asuntos tan dispares como la seguridad alimentaria y las garantías del cliente que abre una cuenta corriente bancaria. Son sectores muy dispares que entran todos en el ámbito del consumo. Por lo tanto exige profesionalización y exige especialización, porque abarcar todo el derecho del consumo empieza a ser ya muy complicado. Circunscribirlo al tema jurídico solamente sería una visión muy parcial; hoy, en consumo, trabajan personas con muy distinta preparación técnica, porque es necesario para el tratamiento adecuado de las cuestiones que hay que abordar.

P: Y estas tendencias, ¿pueden afectar a las asociaciones de consumidores?

R: Estas entidades tienen el mismo problema que comentaba con respecto al Derecho del Consumo. Las asociaciones de consumidores nacieron como instituciones que conocían de todo y sabían de todo, porque cuando surgieron hace veintitantos años el Derecho del Consumo sí era abarcable. Muchas de ellas se han especializado, porque para dar asesoramiento jurídico o técnico a un consumidor en cualquier tema hay que tener un experto en plantilla, porque te pueden preguntar desde temas bancarios hasta dudas sobre el etiquetado de un producto. Yo creo que muchas de las asociaciones están haciendo

este esfuerzo con acierto. Otras no pueden, pero porque no tienen el suficiente número de afiliados o de recursos.

P: ¿Cuál cree que es la principal preocupación de los consumidores aragoneses?

R: El acceso a la justicia. Si no existiese el sistema arbitral de consumo sería muy complicado que un consumidor o un usuario pudiera hacer valer alguno de sus derechos, porque por una cuantía media de alrededor de 300 euros, que es en la que se suelen mover las reclamaciones, prácticamente nadie acudiría a un tribunal de justicia, porque es caro y lleva mucho tiempo. Creo que la preocupación más importante que tienen los consumidores en este momento es que funcione el sistema arbitral y que se extienda lo más posible a aquellas empresas donde los consumidores y usuarios invierten más o hacen más actos de consumo.

P: ¿Los aragoneses están concienciados como consumidores?

R: Desde la Dirección General de Consumo se ha hecho una gran labor para informar y formar al consumidor, y un consumidor informado y formado es un consumidor que ejerce mejor sus derechos. Por lo tanto, es un mérito de los profesionales que trabajan en la Dirección General de Consumo y del Gobierno de Aragón, canalizado a través de las aulas de formación, de los cursos y de los

seminarios que se han impartido. Una muestra de esta actitud responsable puede verse en un tema que a lo mejor al ciudadano no le repercute directamente pero que, sin embargo, sí que está pidiendo cada vez más: me refiero a la reclamación por vía administrativa, a las hojas de reclamaciones. Cuando se reclama por medio de esta vía la Administración no te va a devolver el dinero, porque para eso están los tribunales de justicia o el sistema arbitral, pero sí que el ciudadano aragonés piensa que merece la pena promover ya los mecanismos de defensa del consumo, por la propia defensa del sistema y aunque no le repercutan en su patrimonio directamente.

P: ¿Hay una mayor inclinación hacia la tarea formativa e informativa que hacia la inspectora o de control?

R: Son dos cosas distintas, pero que a la vez se complementan. A nosotros la inspección nos sirve de mucho. Primero, para disciplinar el mercado; es decir, en aquellos supuestos en los que observamos que un producto o un servicio se sale del marco de la legalidad, podemos encauzar de nuevo la situación, y también nos sirve para tener vías de investigación. Si nosotros detectamos en un momento determinado que hay muchas quejas, muchas reclamaciones, muchas inspecciones en un tema concreto, eso nos indica que tenemos que aumentar la actividad informativa en ese sector. Y aquí cumplen un papel muy importante las asociaciones de consumidores con los datos que nos suministran. La formación y la inspección son dos vasos comunicantes. Incluso creo que con los empresarios también tenemos el deber moral de formarles e informarles, porque también les ayuda a cumplir mejor con sus obligaciones, redundando en beneficio de los consumidores.

P: ¿Cuáles son los proyectos que piensa impulsar en lo que queda de legislatura?

R: Hay una serie de proyectos en curso que no son sólo de esta legislatura; unos porque se iniciaron en la anterior y ya han concluido, y otros porque se prolongarán en el tiempo. Objetivos, sin duda, hay muchos; pero sí hay uno que es prioritario: completar el mapa de las oficinas municipales de información al consumidor en todas las localidades que superen los 5.000 habitantes, y en las cabece-

ras comarcales de aquellas circunscripciones territoriales donde no haya municipios con este nivel demográfico. Creo que es muy importante que en cualquier punto de la comunidad los ciudadanos tengan la posibilidad de acceder directamente a información y asesoramiento en materia de consumo. Y un segundo objetivo es que quizá ha llegado el momento de revisar el Estatuto del Consumidor de Aragón de 1997. No porque sea una ley mala. Creo que el esfuerzo que hicieron en su día todos los grupos parlamentarios supuso que este texto legal fuese técnicamente muy bueno con respecto a lo que había en nuestro país. Ahora bien, en consumo las cosas evolucionan muy deprisa y las materias se amplían cada vez más. Lo que era válido en 1997 hoy quizá esté un poco desfasado. Un ejemplo. En 1997 no existían las comarcas. Bueno, pues las comarcas hoy están asumiendo competencias en materias de consumo. En 1997 los ayuntamientos tampoco tenían competencias en este ámbito. Por eso, la reorganización de competencias es actualmente una tarea muy importante que está por hacer. Y, junto a ello, también ha habido bastante normativa de la Unión Europea que estamos obligados a incorporar al ámbito de la Comunidad Autónoma.

P: ¿Y en cuanto a la cooperación con el Ministerio de Sanidad y Consumo, así como con el resto de las comunidades autónomas, qué podemos esperar?

R: Hay muchos temas en los que podemos colaborar y participar. Tanto el Ministerio como el Instituto Nacional del Consumo tienen un talante abierto que facilita la relación y la puesta en común de ideas. Hay varios proyectos, pero me limitaré a destacar tan sólo dos a corto plazo. El primero se refiere a la necesidad de adaptar la normativa de Asociaciones de Consumidores y Usuarios. Este es un tema urgente, porque al igual que el marco legal del Asociacionismo, la filosofía de estas entidades ha cambiado, y por lo tanto hay que adaptarla a la nueva realidad. Y el segundo, que también es prioritario y así lo ha entendido la ministra Elena Salgado, que se dicte una nueva normativa en materia de arbitraje de consumo porque la vigente es de 1993 y también han cambiado mucho las cosas en este campo.

III Jornada de Información sobre

consumo en los municipios



Mesa redonda sobre Telecomunicaciones.

Los días 11 y 12 de noviembre de 2004 se celebraron en Teruel unas jornadas dedicadas a la información sobre consumo en los municipios, dirigidas a responsables municipales y comarcas, técnicos, agentes sociales y representantes de colectivos relacionados con la defensa del consumidor. Con esta edición, la tercera, tras las celebradas en 2003 en Daroca y en 2002 en Jaca, puede decirse que se ha consolidado su celebración anual, y ello en base a la buena acogida y resultado ofrecido por las tres ediciones.

Informar, Formar y Educar

Las jornadas, tras el acto inaugural, iniciaron su andadura con una ponencia sobre la Política de Información, Formación y Educación del Consumidor, impartida por Ángel Luis Monge Gil, director general de Consumo del Gobierno de Aragón, quien disertó sobre la importancia de la introducción de la formación y la información en materia de consumo en el ciudadano, sin perder de vista que una de las claves para llevar a cabo esa introducción con éxito es la educación.

Protección ante la Tarificación Adicional:

Restricción de números y Programa custodionet

La mesa de las Telecomunicaciones, donde estaban representados los consumidores y los sectores implicados, puso sobre el tapete la gran problemática existente en torno a las llamadas a Servicios de Tarificación Adicional, así como en relación con las comunicaciones de transmisión de datos (vía Internet) realizadas involuntariamente por los usuarios, cuando tras consultar una página Web (que lleva asociado un programa ejecutable) se les instala un “dialer” (marcador automático) que cambia a un 907 su nodo de conexión de acceso a la red, suponiendo desde ese momento que el tiempo de conexión va a facturarse como Servicio de Tarificación Adicional, incluso aunque el usuario se salga de la página en cuestión, ya que el “dialer” se ha quedado instalado en su ordenador.

Ante esta problemática se aconsejó una vez más que el usuario restrinja en su línea el acceso a ese tipo de servicios, es decir, solicitando al operador que desde su domicilio no pueda acceder a teléfonos con prefijo 803, 806, 807 y 907. Aunque la solución no es definitiva, ya que se ha

observado que algunas empresas que prestan Servicios de Tarificación Adicional desvían sus servicios, accesos y conexión a través de números internacionales, motivo por el que desde algunos sectores se ha planteado si también sería aconsejable el poder desconectarse de éstos. No obstante, el representante del operador dominante en la mesa comunicó a los asistentes la reciente puesta a disposición de los usuarios de un programa de protección denominado “custodionet” gratuito para el usuario e instalable desde la página web de la empresa.

El juzgado más cerca del consumidor

El magistrado Luis Gil Nogueras quitó hierro a ese temor al juzgado arraigado en los ciudadanos, exponiendo con claridad y sencillez los procedimientos judiciales simplificados existentes en relación con la protección del consumidor.

Alimentación segura

El profesor de Nutrición y Bromatología, Agustín Ariño Moneva, disertó sobre la importancia que, para la seguridad alimentaria, tienen el etiquetado y la trazabilidad. Con ellos debe ser posible conocer tanto la identificación, responsables y características del producto, como el origen y manipulaciones sufridas antes de llegar a la mesa del consumidor.

Inspección y Control

La política de inspección y control de mercado en los municipios, fue el tema desarrollado por el subdirector general de Calidad del Instituto Nacional del Consumo. Durante la misma se debatió sobre la necesidad de que las campañas



Agustín Ariño Moneva.

de inspección se planteen de cara a corregir el mercado y, en ningún caso, queden como meros datos estadísticos a ofrecer en las memorias.

Seguros y Servicios financieros

En último lugar se desarrolló la actividad formativa en torno a una mesa dedicada a los seguros y a los servicios financieros. En ella se describieron las funciones del defensor del





Presidencia del acto.

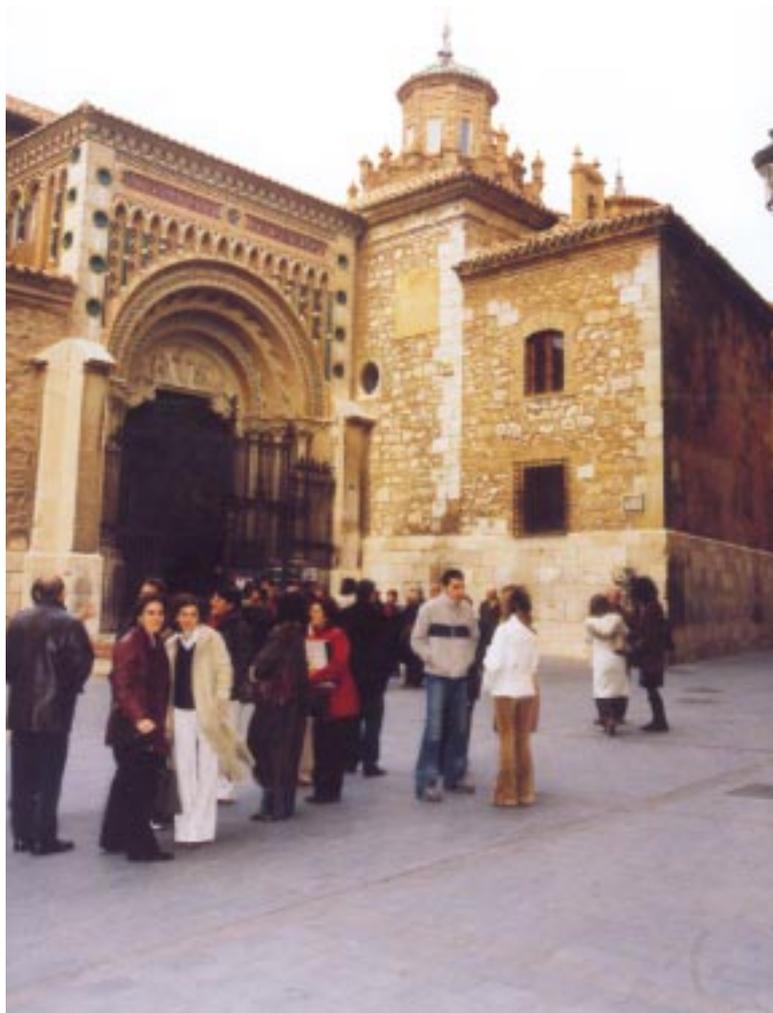
cliente, su origen y eficacia de sus resoluciones. Mecanismo insuficiente, según el representante de los usuarios de bancos, especialmente en reclamaciones relacionadas con las comisiones, hipotecas y depósitos garantizados. También se ofreció a los asistentes una perspectiva empresarial del mundo del seguro, la cual no puede entenderse sin un objetivo claro: el acercamiento al usuario, que pasa por el cumplimiento esmerado del contrato, un trato amable, lenguaje claro, sin remisiones de departamento en departamento y mostrando en todo momento interés por solucionar los problemas del cliente.

Tras la clausura, realizada por las distintas autoridades, el sentir general de los asistentes era de satisfacción, tanto por la actualidad y oportunidad de los temas debatidos, como por la documentación recibida. Sin olvidar la importancia de las relaciones personales surgidas entre los asistentes, los cuales, poniendo en común experiencias colaboran a dinamizar, uniformar y objetivizar el tratamiento de los temas relacionados con la defensa del consumidor. A crear ese clima de cordialidad y bienestar entre los asistentes colaboró en gran medida la buena acogida dispensada por la ciudad de Teruel.

Tanto la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias, como organizadora, como el Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento de Teruel como instituciones colaboradoras, pue-

den considerar ampliamente cumplidos los objetivos previstos.

Luis Eugenio Caballer Sanz
Jefe de la Sección de Consumo
Servicio Provincial de Salud y Consumo de Teruel



Los consumidores ante la campaña



5 al día

Tal como se había programado, el día 28 de septiembre, a las 8 de la tarde, la consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, Luisa María Noeno, presentaba ante una nutrida concurrencia la campaña 5 al día. En la sede del Paraninfo de la Universidad tomaron sucesivamente la palabra, el gerente de la Asociación 5 al día, quien señaló los objetivos de esta campaña de tres años dirigida fundamentalmente hacia la juventud, al objeto de incentivar el consumo de este componente fundamental de la Dieta Mediterránea. Explicó que la campaña trianual está financiada por la Unión Europea, el Ministerio

de Agricultura y diversas Organizaciones de Productores y de la distribución y que el Departamento de Agricultura del Gobierno de Aragón, financia una campaña paralela dentro de nuestra región.

Posteriormente tomó la palabra Alfonso del Río Ligorit, presidente de la Sección de Cardiología Preventiva, de la Sociedad Española de Cardiología, quien expuso en una conferencia muy animada los “Factores de riesgo en prevención cardiovascular”. La posición del Dr. Del Río es que se debía enmarcar el consumo de frutas y hortalizas dentro de una visión más global de



Presidencia del acto.



Alfonso del Río Ligorit.

vida sana, en la que se abandonara el tabaquismo, se consumieran dietas equilibradas y se combatiera el sedentarismo actual mediante la realización de ejercicio físico.

Cerró el acto la consejera de Salud y Consumo, que explicó que su Departamento apuesta claramente a favor de una política de Salud en la que se apoya de forma discriminatoria positiva el consumo de productos como las frutas y hortalizas,

que proporcionan saludabilidad a la población. Agradeció amablemente al Dr. Del Río su intervención y dando gracias a los presentes se cerró el acto con un refrigerio extraordinario. Este lunch fue muy creativo y estuvo basado en combinaciones magistrales de frutas y hortalizas, demostrándose con este buen hacer que la hostelería y restauración pueden incorporar a su quehacer estos productos, por otro lado tan tradicionales, de nuestras huertas.



A partir de ahora las Organizaciones de Consumidores pondrán en marcha un conjunto de actividades ofertadas por la campaña, entre las que se encuentran las siguientes Charlas o actividades:

1. **La producción y consumo de frutas y hortalizas en la Unión Europea. Un serio revés.**
Luis Miguel Albisu Aguado. Jefe de la Unidad de Economía Agraria. CITA-Zaragoza.
Azucena Gracia Royo. Investigadora. Unidad de Economía Agraria. CITA-Zaragoza.
2. **La tradición hortofrutícola aragonesa.**
María Luz Rodrigo Estevan. Profesora Facultad de Humanidades y C. Sociales de Teruel.
3. **Frutas y Verduras. Plan de Vida saludable.**
Élisa Ferrer Gracia. Médico. Servicio Provincial de Salud-Zaragoza.
Pilar de la Orden Mozo. Médico. Experta en Nutrición.
Fernando Garza Benito. Cardiólogo. Hospital Royo Villanova.
Antonio Sampedro Felú. Cardiólogo. Hospital Clínico Lozano Blesa.
4. **Conocer nuestras frutas y nuestras hortalizas (Documentales, visitas guiadas a Calanda, Bajo Cinca, Vega del Ebro y Vega del Jalón).**
Miguel Frontera Sancho. Asesor Técnico Frutas y Hortalizas. D.G. Fomento Agroalimentario.
Jorge Hernández Esteruelas. Asesor Técnico. D.G. de Consumo.
5. **La Huerta del Ebro. Conocer nuestras hortalizas (Visitas guiadas y catas gustativas de hortalizas).**
José Luis Cepero Monguilot. Gerencia. Coop. San Lamberto.
Manuel Aguiar. Ingeniero Técnico Agrícola.

Jorge Hernández Esteruelas
Asesor Técnico
Dirección General de Consumo

Curso de mediación y arbitraje

Nuevos retos
del Arbitraje
de Consumo



Inauguración del acto.

Con esta rúbrica se ha celebrado durante los días 3, 4 y 5 de noviembre de 2004 un curso sobre Arbitraje y Mediación en Consumo inaugurado por la consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno Ceamanos, dirigido a responsables de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, árbitros de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y de las Organizaciones Empresariales, presidentes y secretarios de Colegios Arbitrales, como materialización de la colaboración interadministrativa con el Instituto Nacional del Consumo, y que ha constituido un marco idóneo para conocer las inquietudes y problemática así como las aportaciones novedosas en un tema de especial relevancia por su consolidación como alternativa a la jurisdicción ordinaria. El curso ha sido acogido con especial satisfacción por los más de cien participantes.

En él hemos tenido la oportunidad de profundizar en determinados aspectos del arbitraje y tutela del consumidor a la luz de la nueva Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, de la mano de la profesora de Derecho Procesal de la Universidad de Zaragoza, Carmen Samanes Ara, y los presidentes de las Juntas Arbitrales de Con-

sumo de Aragón y de Zaragoza, Abilio Ballester Marquina y Juan Miret Nagore, que han puesto encima de la mesa sus interesantes puntos de vista sobre la acción de anulación y sobre determinadas cuestiones novedosas en el arbitraje de consumo.

La profesora de Derecho Procesal de la Universidad de Zaragoza, Rosa Gutiérrez Sanz, y los Magistrados Javier Seoane Prado, de la Audiencia Provincial de Zaragoza, y Ángel Dolado Pérez, titular del Juzgado de Primera Instancia nº 2 de Zaragoza, han explicado pormenorizadamente los aspectos concernientes a la intervención jurisdiccional en el arbitraje de consumo, despertando el máximo interés por parte de los presentes.

Asimismo, hemos podido compartir las inquietudes y experiencias en materia de fomento del arbitraje de consumo y de las ofertas públicas de sometimiento, contando para ello con presidentes de Juntas Arbitrales, Jesús Checa Bravo, de la Región de Murcia, y Concepción Martín Benítez, de la Junta Provincial de Huelva. Aprovecho para reiterar mi agradecimiento a los compañeros de otras Administraciones, que con su presencia y aportaciones han enriquecido el debate y sus conclusiones.

No menos interesante ha sido conocer aspectos doctrinales como la naturaleza y ámbito del Sistema Arbitral de Consumo y el Arbitraje y Administración, acompañados de Manuel Jesús Marín López, profesor de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha; Jorge Luis Tomillo Urbina, catedrático de Derecho Mercantil de la Universidad de Canta-

• formación •



bria, y Javier Guillén Caramés, profesor de Derecho Administrativo de la Universidad Juan Carlos I.

En interesantísimas intervenciones sectoriales hemos profundizado en las experiencias sobre arbitraje en materia de enseñanza a distancia, transportes, servicios financieros y nuevas tecnologías, con el apoyo de Fernando Zorrilla Ribot, presidente del Colegio Arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón; Jaime Angulo Sáinz de Varanda, presidente de la Junta Arbitral de Transportes del Gobierno de Aragón; Mercedes Zubiri de Salinas, profesora de Derecho Mercantil, y Eugenio Ribón Seisdedos, asesor jurídico de CEACCU.



El secretario de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, Pablo Martínez Royo, ha expuesto y documentado el tema de la consolidación del Sistema Arbitral de Consumo, que junto con la intervención de la Administración General del Estado, que ha expuesto María Dolores Bañares Acedo, Subdirectora General de Normativa y Arbitraje, y la apertura de debate sobre la posible necesidad de elaborar un nuevo reglamento de arbitraje de consumo, a cargo del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Generalitat Valenciana, Luis Abellán Tolosa, han completado un círculo de elementos para la reflexión, de camino hacia dónde dirigir nuestros esfuerzos desde los poderes públicos y de puesta en valor de la coordinación y mecanismos de cooperación.



Como complemento perfecto a las anteriores exposiciones, Piedad Larrañaga Hernaltes, técnico de consumo del Gobierno Vasco, y Pilar Riera Sorolla, secretaria de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Barcelona, han escogido los puntos y experiencias de su interesante trayectoria en el ámbito de la mediación en los conflictos de consumo como trámite previo al arbitraje y, asimismo, como alternativa en aquellos sectores con menos tradición, en general, a la resolución de sus conflictos a través del arbitraje. Como expuso la consejera de Salud y Consumo en la inauguración del curso, la resolución de conflictos en base a la intervención mediadora de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón se ha visto incrementada de manera relevante, y se ha puesto en valor como una vía satisfactoria para empresarios y consumidores a la hora de dar solución a sus diferencias.



Una vez más, el debate y conclusiones resultantes han sido de altura, se han aportado elementos de reflexión y profundidad, apuntando un camino por el que avanzar, con temas de calado como el de la financiación, siendo como es una competencia estatal, la necesidad de adaptarse a la nueva ley mediante un nuevo reglamento, la búsqueda de modelos bilaterales de entendimiento con las Juntas territoriales a través de la Administración General del Estado o, en su caso, Autonómica, o la necesidad de articular un mecanismo de coordinación o de gobierno en el Sistema.

Aulas de Consumo



La Constitución española de 1978 consagra, entre los principios rectores de la política social y económica, la obligación de los poderes públicos de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios; evidentemente, este mandato constitucional no puede, ni debe, quedar reducido a una mera aptitud tuitiva o paternalista hacia los consumidores, sino que debemos dar un paso más y adentrarnos en el siempre complejo ámbito de la educación y formación; es decir, no sólo debemos proteger a los consumidores y usuarios, sino que también debemos aunar esfuerzos en aras a conseguir que los mismos sean cada vez más conscientes, críticos, solidarios, responsables y comprometidos con su entorno y sean capaces de reivindicar y hacer valer sus derechos, pero también de asumir sus responsabilidades.

Es aquí, y en este marco, donde debemos situar las “Aulas de Consumo”; a través de las mismas se pretende, de forma prioritaria, aunar esfuerzos, compartir experiencias y hacer que fluya la información, de forma adecuada, entre los consumidores y usuarios.

Sin lugar a dudas es un objetivo prioritario para el Gobierno de Aragón promover la educación y formación permanente de nuestros consumidores, mandato recogido en el artículo 33 de la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del

Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón, y que asumimos y pretendemos hacer valer en todo momento y ante cualquier situación. Muestra de ello son las mencionadas “Aulas de Consumo”; así, el 21 de septiembre se trató el importante tema de “la educación del consumidor en la seguridad de los productos”. A través de esta conferencia, se explicó y desarrolló el proyecto “DA EN LA DIANA POR TU SEGURIDAD”; proyecto que va dirigido, principalmente, a los jóvenes entre 11 y 18 años, y que tiene como meta desarrollar un plan integral de educación del consumidor centrado en la seguridad de los productos. Nuestros jóvenes tienen derecho a recibir información clara sobre la identificación, características, funcionamiento y riesgo de los productos del mercado, porque sólo conociendo los potenciales efectos lesivos que un determinado artículo o servicio es susceptible de producir, pueden adoptarse medidas para intentar prevenir o, al menos, paliar sus efectos.

Queremos unos consumidores informados, comprometidos, con capacidad de discernir entre los diferentes productos y de aplicar la racionalidad en todas y cada una de sus decisiones; para ello, no podemos obviar que la educación es el principal factor de progreso de las sociedades,



pero la educación no sólo se imparte en las aulas, la educación se gesta también en la calle, y por ese motivo la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, a través de conferencias en las tres provincias integrantes de nuestra Comunidad, se acerca a los ciudadanos, prestando especial atención a los jóvenes, y haciendo de su formación nuestro objetivo prioritario.

Sin embargo, ello no obsta para hacer extensivo el derecho de información y formación a otros colectivos; así, el 19 de octubre de 2004 se desarrolló un “Aula de Consumo” dedicada a “la compra de vehículos a motor”; en ella se hizo especial referencia a la Ley 23/2003 de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo y las ventajas y dudas que la misma ha suscitado en la materia que en este momento nos ocupa; así, la citada ley

pone a disposición del mercado avances en pro de los derechos del consumidor como es el dirigir la reclamación en primera instancia al vendedor, lo que parece razonable, pues es con quien se ha formalizado el contrato, así como el plazo mínimo de garantía, que pasa de seis meses a dos años (se puede pactar un año en vehículos y otros bienes usados), aunque de siete a veinticuatro meses el consumidor debe demostrar que la falta o vicio era de origen.

No obstante, reducir la temática de “la compra de vehículos a motor” a la Ley de Garantías, implicaría una visión reduccionista de la misma; así, se trató, igualmente, el tema de los seguros, así como el importante sector de reparación de vehículos.



• formación •

Hasta aquí se observa la preocupación de la Dirección General de Consumo en pro de lograr un alto grado de información a los consumidores; sin embargo, no podemos olvidar que para que estas garantías sean realmente efectivas y eficaces es necesaria una actividad administrativa que vele por la adecuada realización de las mismas. Para ello, es imprescindible la presencia de una correcta “acción inspectora”, y este fue, precisamente, el contenido del “Aula de Consumo” desarrollada el día 16 de noviembre del presente año. En este sentido, se informó de las labores de inspección, así como de las fases y procedimiento de la misma; todo ello, sin olvidarnos de la importancia de efectuar un adecuado análisis de viabilidad, así como del “compromiso de transparencia” adquirido por las Comunidades Autónomas

como autonómicas, y se hizo una llamada a las asociaciones y entidades locales para colaborar en el citado ámbito.

En síntesis, a través de estas “Aulas de Consumo”, el Gobierno de Aragón promueve la educación y formación permanente de los consumidores y usuarios, para que los mismos puedan tener conocimiento efectivo de sus derechos y obligaciones y, en consecuencia, puedan desarrollar un comportamiento libre y responsable.

Así, agradecemos a todos cuantos participan de las mismas su presencia y animamos a aquellos que todavía no las conocen a que nos visiten, aportándonos su experiencia como consumidores, ya que sin la participación ciudadana, la actividad administrativa carecería de su razón de ser, de su sustrato básico; sustrato que no es otro que



con el Instituto Nacional del Consumo, que obliga a informar al público tanto de las campañas que se van a realizar como de sus resultados. Como no podía ser de otro modo, y en cumplimiento del citado compromiso, se informó de las actuaciones de nuestra Comunidad Autónoma en materia de disciplina de mercado; así, se desglosaron las campañas, tanto nacionales

la defensa de los consumidores y usuarios, defensa que sólo es factible en un régimen democrático en el que, por ende, los ciudadanos son su núcleo primario y esencial y, en consecuencia, nuestro objetivo prioritario.

Pilar Alfaro Santafé
Administrador Superior
Dirección General de Consumo



Escolares, : mejor nutrición y ejercicio físico



En los últimos meses hemos asistido a la publicación de algunas noticias que han generado una cierta preocupación entre la Comunidad Educativa y los consumidores en general. Una de ellas hacía referencia a recientes estudios que han alertado de las deficiencias nutricionales en los comedores escolares. Mientras la Fundación Eroski publicaba resultados que disparaban alguna señal de alarma tras una encuesta propia realizada en diversas ciudades y colegios, nutricionistas andaluces aconsejaban a los padres de los alumnos de colegios para que vigilaran y controlaran los menús que se sirven en los comedores escolares ya que no incluyen suficientes verduras, pescados y hortalizas.

La importancia de la comida escolar radica en que ésta supone el 30 y el 35% de las necesidades energéticas de los niños, aseguran los expertos. Sin embargo, a los niños suelen gustarles alimentos como la pizza, las hamburguesas y las patatas fritas, además de la comida precocinada frente a la verdura y el pescado. Todo ello confirmaría lo que admite el estudio Enkid sobre hábitos alimentarios de la población infantil y juvenil según el cual la alimentación de los niños se aleja cada vez más de la dieta mediterránea.

Según el mismo estudio, existen demasiados refrescos, huevos, bollería y carne, y poca fruta, legumbres, cereales y patatas. Así, José Mataix, catedrático de Fisiología y director del Instituto



de niños obesos, detrás del Reino Unido y cerca de EEUU, con un 18% de niños obesos.

Según Bruselas, hacen falta estrategias efectivas para proteger a los niños que se han convertido en consumidores. Son consumidores vulnerables, que deben hacer frente a las sofisticadas técnicas de marketing con que se les bombardea a diario y a los repetidos anuncios de comida y bebidas hipercalóricas. “La obesidad infantil está creciendo tan rápidamente que representa una verdadera bomba de relojería para la actual generación”, asegura el presidente de la Asociación Internacional para el Estudio de la Obesidad.

El profesor Philip James afirmaba que en España la prevalencia de obesidad en niños de 6

de Nutrición de la Universidad de Granada, aseguraba que “los platos no deben elaborarse en función de la cocina escolar o de los gustos de los niños”. El experto asegura que la dieta debería incluir mucho más cantidad de vegetales y menos carne.

Al anterior estudio se le añade otro realizado por la Sociedad Española para el Estudio de la Obesidad, confirmando que el 16% de los niños españoles de entre 6 y 12 años sufren obesidad, con cifras que se han multiplicado por cinco en los últimos diez años. La famosa España de la “buena alimentación” resulta que se ha situado en el segundo país de la UE con mayor número



a 12 años ha pasado del 4,9% en 1984 al 16,1% en el año 2000, siendo uno de los Estados de la Unión Europea que presenta cifras más altas, según explicó la ministra de Sanidad y Consumo, Elena Salgado, en el marco de la reunión informal de ministros.

La comida basura gana terreno a la dieta mediterránea, sobre todo entre los más jóvenes. Además prolifera el sedentarismo ya que el ocio está enfocado al uso de los ordenadores y videojuegos en detrimento de las actividades físicas y deportivas.

La Organización Mundial de la Salud adoptó en mayo la estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud, y de la adapta-

ción que hagamos de ella, dependerá nuestro éxito en términos de salud y la lucha contra enfermedades crónicas vinculadas a estilos de vida y, especialmente, a la alimentación. La experiencia educativa de Alcorisa, programada por la Dirección General de Consumo, en colaboración con las Direcciones Generales de Salud Pública y de

Política Educativa, debe servir como experiencia piloto para forzar una nueva situación que evite la actual desprotección de esta etapa de la infancia.

Jorge Hernández Esteruelas
Asesor Técnico
Dirección General de Consumo

Alimentación, salud y deporte

Durante los meses de octubre a noviembre de 2004 se ha desarrollado en el CRIET de Alcorisa (Teruel) el proyecto “**Alimentación, salud y deporte**”, fruto del convenio firmado entre los Departamentos de Salud y Consumo y de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.

El fundamento de esta acción educativa –aplicada como experiencia con 350 alumnos de 5º y 6º de Educación Primaria de las 60 localidades que asisten al CRIET de Alcorisa– nace de la convicción de ambos Departamentos por dinamizar acciones encaminadas a despertar en los niños mayor interés por la alimentación sana, suficiente y equilibrada, así como evaluar procedimientos pedagógicos y crear herramientas formativas para la posterior extensión de actividades al resto de centros escolares aragoneses.

Para la programación, seguimiento y evaluación de las actividades se constituyó un grupo de trabajo compuesto por miembros de la DG de Consumo, de la DG de Política Educativa, profesorado y cocinera del CRIET de Alcorisa, así como expertos en nutrición, restauración y una empresa de servicios educativos.

Los objetivos del proyecto han sido, entre otros:

1. Entender el alimento desde la perspectiva sensorial, cultural y placentera y así estimular, indirectamente, una nutrición equilibrada y por tanto saludable.
2. Concebir la alimentación como compendio de culturas y saberes (nutrición, historia, economía, desarrollo, biodiversidad, ecología y medio ambiente, etc.) que nos lleva hacia una nutrición saludable.





3. Adquirir unos hábitos adecuados para practicar una alimentación sana, suficiente y equilibrada y conocer los alimentos que integran la dieta equilibrada.

4. Despertar en los niños interés por la alimentación sana y de que ellos son los protagonistas en las decisiones. En definitiva, conseguir que los niños “sepan” comer a gusto y con gusto.

Como puede apreciarse, lo innovador de este proyecto ha consistido en trabajar sobre la alimentación a través no sólo de la nutrición, sino del placer y los sentidos, de la cultura alimentaria, de la creatividad, de la identidad alimentaria y de la convivialidad, teniendo siempre como base la dieta mediterránea (nuestro sistema alimentario) plasmada en la pirámide que conforma la frecuencia de los diferentes grupos de alimentos. Igualmente se ha potenciado el deporte y su relación con una vida y dieta sana.

La programación ha girado en torno a **4 Ejes Temáticos** que incluyen diversos Talleres: **ALIMENTOS Y SALUD:** T. de Salud, Las Olimpiadas y Animación a la lectura; **ALIMENTOS Y MEDIO AMBIENTE:** Sociedad y medioambiente; **ALIMENTOS Y TERRITORIO:** T. Sensorial, Informática y La Tienda de la calidad, y **ALIMENTOS Y PATRIMONIO CULTURAL:** T. Historia, T. Convivialidad y T. Cocina.

Pero, además de los Talleres, se ha desarrollado un importante conjunto de otras actividades que, a continuación, se exponen de forma resumida:

- Visitas con los alumnos a Zaragoza para conocer centros donde se investiga, se genera actividad económica en torno al alimento o se imparte formación para crear cocina (CITA, Mercado Central de Zaragoza, Mercazaragoza, Escuela Hostelería de Miralbuena). Igualmente, todos los

niños y niñas han disfrutado de la natación en la piscina climatizada del CMD Palafox.

- El comedor del CRIET se ha vestido de fiesta para degustar menús diseñados por especialistas en cocina y nutrición.
- Se han proyectado películas de cine relacionadas con la materia de estudio y fotografías digitales realizadas por los propios alumnos.
- Víctor Muñoz, entrenador del Real Zaragoza, impartió una charla sobre alimentación y deporte, en conexión por videoconferencia multipunto, con alumnos de los CRIET de Albarracín y Calamocha.
- Los niños se han divertido con el juego de mesa “Alimentación sana” creado específicamente para este programa, basado en preguntas, refranes y dichos sobre la alimentación.
- Se ha aplicado a todos los alumnos una encuesta inicial y otra final sobre hábitos alimentarios.
- Se ha puesto en marcha un concurso “Buena alimentación, mejor salud” dirigido a los escolares de Educación Infantil y Primaria de todos los centros educativos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Ángel Luis Monge, director general de Consumo, y Rafael Lorenzo, director del Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte de Teruel, presentaron el proyecto en Alcorisa manifestando su satisfacción por la buena marcha, la calidad pedagógica de los materiales didácticos elaborados y por el interés de los profesores, alumnos y familias.

Salvador Berlanga Quintero
Director CRIET Alcorisa

Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

2004

A finales del año 2004 el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios se ha consolidado como voz única de los consumidores, ha extendido su ámbito de influencia en todo tipo de órganos y comisiones y comienza un nuevo mandato legal de tres años con esfuerzo, trabajo, consenso e ilusiones renovadas. Así, podemos destacar entre otras actuaciones:

- Comparecencia de la consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno Ceamanos, tomando en consideración que coincide con el inicio de su mandato al frente del Departamento. En ella ha perfilado las bases de las estrategias del Departamento, ha tendido su mano al Consejo y se ha puesto a su disposición para mantener y diseñar políticas comunes en beneficio de los consumidores y usuarios.
- Elección de los cargos, correspondiendo la Presidencia a Olvido Blasco Montón, la Vicepresidencia a Mercedes Mendioroz Echeverría, y la Secretaría a Carlos Peñasco Gil.
- Información de actividades de la Dirección General de Consumo.
- Evacuación de trámite de audiencia: Avance del Plan Local de Comercio de Zaragoza 2004-2007; Proyecto de Decreto por el que se modifica el Decreto 180/2002, de medidas de financiación en materia de vivienda y suelo para el periodo 2002-2005; Comité de Asuntos Territoriales del Consejo de Consumidores y Usuarios Estatal; Anteproyecto de Ley de Urbanismo de Aragón; Proyecto de Decreto del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Reglamento regulador de la venta y utilización de los aparatos de bronceado mediante radiaciones ultravioletas y la actividad de los centros de bronceado artificial en la Comunidad Autónoma de Aragón; Proyecto de Orden del Departamento de Salud y Consumo por la que se regula el Distintivo de calidad de consumo en relación con los centros de enseñanzas no dirigidas a la obtención de títulos con validez académica.
- Designación de vocal titular y suplente en la Comisión de Reclamaciones sobre Vivienda Protegida.
- Informe de trabajo de las Comisiones y representaciones emanadas del Pleno.

Servicios de

tarificación adicional



Eugenio Ribón Seisdedos.

1. Concepto STA y regulación

Siguiendo el **concepto** recogido en la vigente normativa¹, debemos entender por Servicios de Tarificación Adicional (STA), aquéllos que, a través de la marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros. 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, tras las últimas modificaciones normativas del año 2004, está compuesta por la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, con las modificaciones introducidas por la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, y el reciente Código de Conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional, publicado en BOE de 30 de septiembre de 2004. (Vid. cuadro anexo con repertorio legislativo).

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, según la redacción dada por la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio.

² Vid. Resolución CMT 10 de diciembre de 1998.

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].
- 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 [B.O.E. núm. 175, de 21 de julio de 2004].
- Resolución de 15 de septiembre de 2004, 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. 236, de 30 de septiembre de 2004].
- 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].

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 {
 - 803. Adultos
 - 806. Ocio y entretenimiento
 - 807. Profesionales

- b) Datos³ {
 - 907 (0/1/2/3/4). Ocio, entretenimiento y profesionales
 - 907 (5/6/7/8/9) Adultos

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 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 de 30 minutos. Este principio encuentra dos limitaciones más restrictivas:

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 oneroso 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, 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.

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

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.** La factura que el operador presente al usuario, deberá desglosar la parte correspondiente al servicio telefónico al público, de la remuneración atribuida al prestador de servicios de tarificación adicional, con identificación precisa del prestador si fuera posible o del operador de red de tarificación adicional, con objeto de que el usuario pueda cursar su reclamación a todos los responsables.
- 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, del tipo de servicio que se ofrece, de la identidad del prestador responsable y su domicilio a efectos de notificaciones.

5. 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*).

■ Nuevos riesgos:

- Desviación del usuario a STA prestados a través de llamadas internacionales.
- Mensajes SMS y MMS de contenido y características idénticas a los STA.

Principales novedades normativas en los STA

Tanto la nueva Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, por la que se modifica la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, como el recientemente aprobado Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional, introducen importantes novedades en orden a incrementar la protección de los derechos de los usuarios, en unos servicios que han causado una honda alarma social entre los consumidores, por el elevado grado de fraude que concentran.

Si bien continúa sin ofrecerse una respuesta efectiva a las reclamaciones económicas de los usuarios, como evidencia la ausencia de aplicabilidad de cualquier sistema extrajudicial de conflictos –el arbitraje como sistema voluntario permanece desierto en adhesiones para la solución de reclamaciones derivadas de los STA y la SETSI inadmite las reclamaciones económicas de los usuarios al entender que no son servicios de telecomunicaciones–, y se dilata inexplicablemente la regulación de la mensajería telefónica de contenido de tarificación adicional (SMS y MMS), no puede negarse que el nuevo paso normativo refuerza los intereses de los consumidores. Entre las novedades más significativas para luchar contra la prestación fraudulenta de estos servicios, cabe destacar las siguientes:

- a) Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio:
 - Obligación de los operadores de informar en sus facturas a sus clientes (al menos dos veces al año) del derecho de desconexión.
 - Obligación de resolución por parte del operador del contrato tipo establecido con el prestador en caso de incumplimiento reiterado del Código de Conducta (incumplimiento de cinco números).
 - Imposición al operador de un plazo máximo de 8 días para el acatamiento de la resolución de corte, so pena de cancelación por dos años del número asignado.
 - Obligación del operador de presentación desglosada de la factura, con identificación de la persona física o jurídica titular del número telefónico llamado, así como su número o código fiscal. Si no pudiese facilitar esta información al usuario por no ser un número del propio operador, deberá identificar al operador de red de



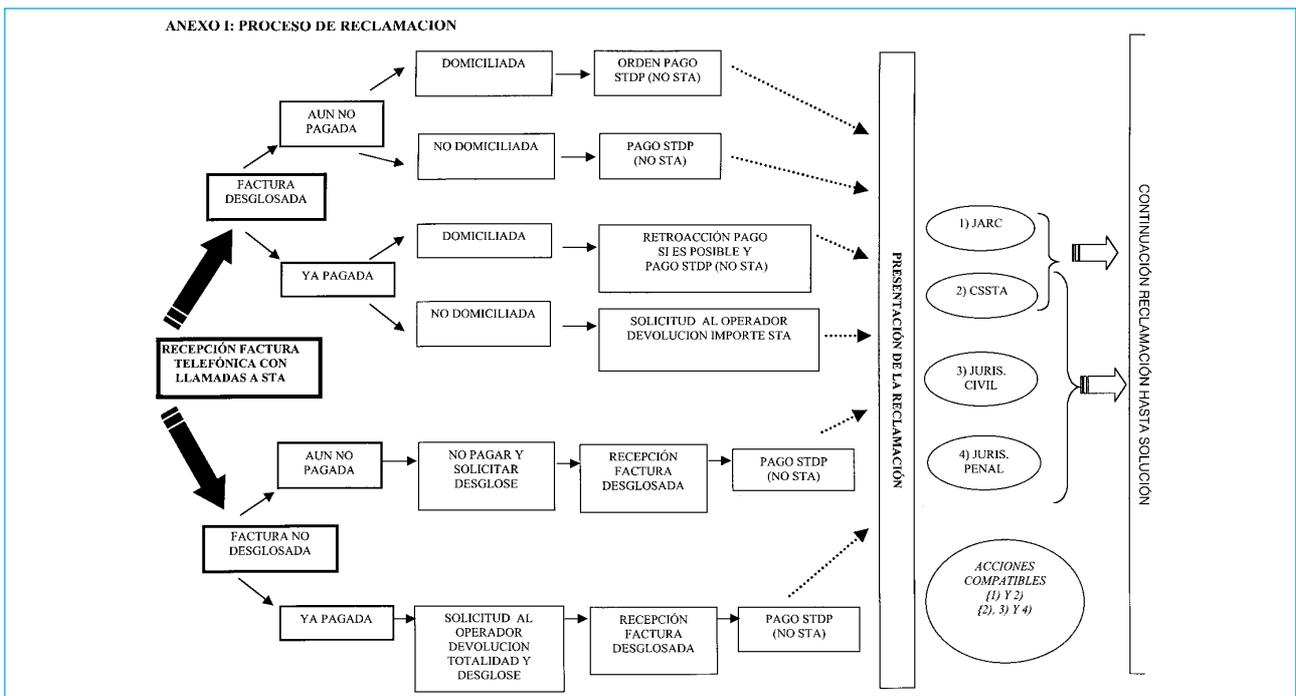
Eugenio Ribón Seisdedos.

tarificación adicional con objeto de que el usuario pueda dirigirse a éste.

- Necesidad de contratación expresa por parte del usuario para acceder a los servicios de tarificación adicional mediante sistemas de datos (907) y de los rangos superiores de precios del resto de STA (803, 806 y 807, seguidos por las cifras 6, 7, 8 ó 9). Por lo tanto serán únicamente de libre acceso los números 803, 806 y 807 seguidos de las cifras 0, 1, 2, 3, 4 y 5.
 - Prohibición de descarga automática de programas marcadores (*dialers*) sin el consentimiento previo expreso del usuario.
- b) Código de Conducta 2004:
- Introduce un modelo de pantalla tipo con la información a suministrar al usuario en los STA prestados mediante sistemas de datos, con carácter previo a su conexión.
 - Permite el corte de todos los números que mantenga un prestador cuando el

incumplimiento del Código, aunque sea a través de un único número, haya afectado a un colectivo de usuarios o haya causado alarma social.

- Prohíbe el envío de comunicaciones publicitarias no solicitadas que inciten a realizar llamadas a STA (ej. mensajes SMS).
- Refuerza el derecho de información del usuario en la publicidad de STA (información sobre precios de forma estática y en caracteres fácilmente perceptibles, comunicación del precio en TV de forma oral).
- Regulación de las posibles abreviaturas a utilizar en la publicidad.
- Obligación de depósito de las bases de concursos y sorteos ante notario u organismo público competente, de modo accesible para los usuarios.
- Especial supervisión para servicios profesionales de asesoramiento médico o psicológico, debiendo contar con certificación del correspondiente colegio profesional que avale y garantice el contenido del servicio y el profesional que atenderá las llamadas.
- Prohibición de STA para la prestación de servicios de asistencia técnica en período de garantía y para la mera recogida de avisos o datos, postergando para un momento posterior la efectiva prestación del servicio.
- Prohibición de anuncios de ofertas de empleo a través de STA.



Eugenio Ribón Seisdedos
Asesor Jurídico de CEACCU

Oficina Municipal de Información al Consumidor



Ayuntamiento de Teruel.

El anuncio de su apertura corrió a cargo del director general de Consumo del Gobierno de Aragón, Ángel Luis Monge, y la alcaldesa de Teruel, Lucía Gómez, durante el acto de inauguración de la III Jornada de Información sobre Consumo en los Municipios, el pasado día 11 de noviembre.

Su puesta en marcha es posible gracias a la colaboración entre el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento de Teruel. Con su apertura, la ciudad de Teruel deja de ser la única capital de provincia del país que carece de este servicio.

La oficina está ubicada en la planta baja del Ayuntamiento de Teruel. El presupuesto para este año 2004 asciende a 14.000 euros, de los que un 75% es aportado por el Gobierno de Aragón y el 25% restante por el propio Ayuntamiento.

Desde ahora, los consumidores turolenses podrán informarse sobre sus derechos y presentar reclamaciones en el Servicio Provincial de Salud y Consumo, en la Asociación de Amas de Casa y Consumidores Santa María de Teruel y en la OMIC de Teruel.

Las primeras actuaciones que está previsto realizar son:

- Formación del personal encargado de la OMIC.
- Divulgación de la apertura de la Oficina, así como de su domicilio y cartera de servicios, a través de los distintos medios de comunicación locales, con entrevistas al funcionario responsable y al concejal de Servicios Sociales, Salud y Consumo del Ayuntamiento de Teruel.
- Envío de cartas a todas las asociaciones turolenses, con el fin de informar a los ciu-

Teruel



Luis Bo Ferrer.

dadanos sobre su puesta en marcha, así como otros temas relacionados con el consumo.

- Realización de charlas y conferencias informativas en colegios y en el Centro de Día de la Tercera Edad.

OMIC TERUEL

Dirección: Plaza de la Catedral, nº 1.

Persona responsable: Atendida por una funcionaria municipal.

Concejalía: Servicios Sociales, Salud y Consumo del Ayuntamiento de Teruel.

Teléfono: 978-61-99-00.

Luis Bo Ferrer

Concejal de Servicios Sociales, Salud y Consumo del Ayuntamiento de Teruel

Un caso de arbitraje

Disconformidad con importes facturados por llamadas a Servicios de Tarificación Adicional. Facturación fuera de plazo, según los términos del contrato

LA CONSUMIDORA presenta Solicitud de Arbitraje contra una empresa de telefonía adherida.

Reclama por la última factura recibida, correspondiente al mes de junio de 2004. En esta factura le aparece el cargo por un total de 17 llamadas a diferentes números “906”, presuntamente realizadas en mayo de 2003, con las que no puede estar de acuerdo. Dado el tiempo transcurrido, la reclamante tiene serias dudas de haberlas realizado y, por supuesto, desconoce a qué servicios pueden referirse. No puede estar conforme tampoco en el momento en que se produce el cargo en factura, tratándose de unas llamadas supuestamente realizadas los días 7, 9, 11 y 13 de mayo de 2003. La facturación, en lo que a consumo o tráfico telefónico se refiere, en los términos del contrato, debe hacerse con carácter bimensual y así lo venía haciendo la compañía hasta este momento, en el que por sorpresa aparecen llamadas correspondientes a un momento muy anterior, habiendo transcurrido más de un año. Todo ello le hace dudar de la veracidad y procedencia del cargo. Dado que pagó puntualmente la factura, y posteriormente inició las vías de reclamación, solicita que le sea reintegrado el importe correspondiente a esas 17 llamadas a Servicios de Tarificación Adicional que asciende a 146,11 euros, más el IVA correspondiente.

LA EMPRESA DE TELEFONÍA contesta por escrito a la reclamación, y con el mismo escrito, ya que no comparece ningún representante de la EMPRESA DE TELEFONÍA al acto de audiencia celebrado, alega en los siguientes términos:

Se han realizado las oportunas comprobaciones y se verificó que dichas llamadas se realizaron desde la línea que tenía contratada la reclamante. La empresa considera que el listado de llamadas reflejadas en las facturas es suficiente prueba de haberse realizado esas llamadas o conexiones y que, en todo caso, la EMPRESA DE TELEFONÍA no es responsable de los accesos telemáticos realizados a tra-

vés del ordenador de la reclamante ni de las llamadas telefónicas efectuadas.

Finalmente, la empresa alega que oportunamente, con un encarte en el envío de las facturas, informaba a sus clientes de la posibilidad de restringir el acceso de su línea a Servicios de Tarificación Adicional, y por ello, debe desestimarse la reclamación, sin que proceda la devolución de cantidad alguna.

El Colegio Arbitral, entrando en el estudio de la solicitud de arbitraje, las alegaciones de las partes y la documentación por ambas aportada, según su leal saber y entender, por UNANIMIDAD, emitió el siguiente LAUDO:

“Consideramos que, con independencia de si las llamadas se efectuaron o no, no resulta correcto que se facturen con tantos meses de retraso, siendo que únicamente corresponde efectuar la facturación del consumo o tráfico telefónico en el periodo de los dos meses inmediatamente anteriores. Y ello por un doble motivo:

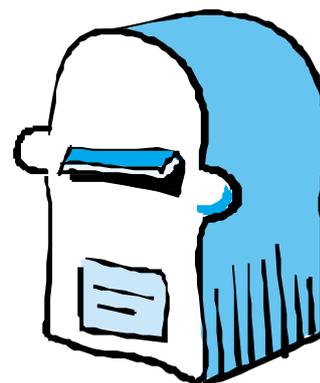
- El Colegio Arbitral considera inexplicable y reprobable que el sistema de facturación de la empresa reclamada funcione de esta manera.
- Además, el Colegio Arbitral considera que se ha generado una situación de indefensión para la consumidora, por cuanto dicha tardanza dificulta o anula la posibilidad de verificar la veracidad y procedencia de dichos cargos.

Por todo ello, el Colegio Arbitral, **ESTIMANDO LA RECLAMACIÓN**, condena y obliga a la empresa reclamada a **DEVOLVER**, mediante transferencia bancaria, a la cuenta de la **CONSUMIDORA** el importe de 146,11 euros, más el IVA correspondiente”.

Pablo Martínez Royo
Jefe de la Sección de Defensa
de los Consumidores y Junta Arbitral
Dirección General de Consumo

CONSULTA

Hace unos meses contraté una tarifa plana de internet a partir de las seis de la tarde. En la última factura me ha venido un cargo de 1.200 euros, y en el detalle de la misma me aparecen una serie de llamadas a un número que empieza por 907. Al comprobar los horarios de esas llamadas he observado que se corresponden con momentos que he estado conectado a internet, y a partir de una fecha parece ser que siempre que me conecto se marca ese número. Pensando que se podía tratar de un error me he puesto en contacto con la operadora y me indican que es un número de tarificación adicional que se factura aparte de la tarifa plana, y no me dan más explicaciones. Me gustaría que me informasen de los pasos que debo seguir para formular una reclamación y dónde puedo dirigirme.



RESPUESTA

A la vista de lo manifestado parece deducirse que, aun teniendo contratada una tarifa plana, su conexión ha sido desviada a un número de tarificación adicional. Cuando un usuario solicita el acceso a internet, la operadora que le presta el servicio facilita un número a través del que se van a establecer las conexiones. Este número que habitualmente se configura en nuestro ordenador como “predeterminado” es el que nos abre las puertas a la red. En ocasiones puede ocurrir que al visitar determinadas páginas o abrir algunos iconos o ventanas, se haya desconfigurado nuestra marcación inicial y se cambie por otro número, en su caso, un número de tarificación adicional. Si una vez finalizada la conexión no se restablece nuestra configuración inicial, todas las visitas que hagamos a las páginas de internet, y por muy corrientes y habituales que sean, utilizarán ese nuevo número. ¿Qué va a ocurrir?, sencillamente que nuestra tarifa plana no nos sirve y se nos acumula una factura exagerada. En cierto modo se podría pensar en una actuación fraudulenta por parte del prestador de servicio, que no es otro que el titular de ese número de tarificación adicional, y que habitualmente no se corresponde con las operadoras.

Una vez detectado el problema conviene en primer lugar volver a la configuración inicial para que nuestras conexiones sigan el cauce habitual. En segundo lugar y con independencia de que el usuario haga uso del derecho a desconectarse de este tipo de números contactando con la operadora, conviene solicitar el desglose de la factura, si ésta no viniese de esta preceptiva forma. A partir de ahí

el usuario puede ejercer el derecho de abonar únicamente la parte que corresponde al servicio telefónico ordinario, dejando en suspenso la correspondiente a esas llamadas de tarificación adicional, en tanto se resuelva la reclamación que puede formularse ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Si bien es cierto que pudiera recurrirse a la vía arbitral de consumo, debe advertirse que las empresas responsables de este tipo de problemas no suelen estar adheridas al sistema arbitral; y respecto a las operadoras, es común que no acepten arbitrajes de conflictos derivados de la tarificación adicional. De igual modo el usuario puede presentar una demanda judicial, en este supuesto nos será de mucha utilidad la información referida a la identidad de la empresa responsable que debe ser facilitada bien a través del operador de acceso, bien a través del operador de red.

Para finalizar, y a modo de consejo, conviene prestar atención a la conexión fijándonos en el número de marcación o acudir al panel de configuración, y si detectamos cualquier anomalía deberemos poner remedio inmediatamente. En la actualidad algunas operadoras facilitan en sus páginas de internet el detalle de todas las llamadas pendientes de facturación, información que puede servirnos para comprobar y prevenir este tipo de situaciones.

Francisco Javier Masip Usón
Jefe de la Sección de Información y Defensa del Consumidor
Servicio Provincial de Salud y Consumo de Zaragoza

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

- Directiva 2004/87/CE de la Comisión, de 7 de septiembre de 2004, por la que se modifica la Directiva 76/768/CEE del Consejo, relativa a los productos cosméticos, para adaptar su anexo III al progreso técnico [Recurso electrónico] / Comisión Europea. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 287 (8 de septiembre de 2004), p. 4. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0025.pdf>
- Reglamento (CE) nº 1515/2004 de la Comisión, de 26 de agosto de 2004, que modifica el Reglamento (CE) nº 2295/2003 por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CEE) nº 1907/90 del Consejo relativo a determinadas normas de comercialización de los huevos [Recurso electrónico] / Comisión Europea. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 278 (27 de agosto de 2004), p. 7-14. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0029.pdf>
- Reglamento (CE) nº 1481/2004 de la Comisión, de 19 de agosto de 2004, por el que se modifica el Reglamento (CEE) nº 2092/91 del Consejo, 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 272 (20 de agosto de 2004), p. 11. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0027.pdf>
- Decisión de la Comisión de 29 de abril de 2004 por la que se establecen directrices para la gestión del Sistema Comunitario de Intercambio Rápido de Información (RAPEX) y para las notificaciones presentadas conforme al artículo 11 de la Directiva 2001/95/CE [Recurso electrónico] / Comisión Europea. – En: Diario Oficial de la Unión Europea. N. L 151 (30 de abril de 2004), p. 11. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0030.pdf>

Normativa autonómica

- Decreto 177/2004, de 27 de julio, del Gobierno de Aragón por el que se modifica el Decreto 180/2002, de 28 de mayo, sobre medidas de financiación en materia de vivienda y suelo para el periodo 2002/2005 [Recurso electrónico] / Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes. – En: Boletín Oficial de Aragón. N. 88 (28 de julio de 2004), p. 7342-7345. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0011.pdf>
- Ley 3/2004, de 22 de junio, de Modificación de la Ley 2/2000, de 28 de junio, del Juego de la Comunidad Autónoma de Aragón [Recurso electrónico]. – En: Boletín Oficial de Aragón. N. 82 (14 de julio de 2004), p. 6837-6840. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0003.pdf>

Normativa estatal

- Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor [Recurso electrónico] / Ministerio de la Presidencia. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 267 (5 de noviembre de 2004), p. 36662-36695. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0022.pdf>
- Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados [Recurso electrónico] / Ministerio de Economía y Hacienda. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 267 (5 de noviembre de 2004), p. 36662-36695. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0023.pdf>
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros [Recurso electrónico] / Ministerio de la Presidencia. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 267 (5 de

- noviembre de 2004), p. 36653-36661. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0024.pdf>
- Real Decreto 2131/2004, de 29 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos [Recurso electrónico] / Ministerio de Sanidad y Consumo. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 262 (30 de octubre de 2004), p. 35907-35908. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0017.pdf>
- Real Decreto 2127/2004, de 29 de octubre, por el que se regulan los requisitos de seguridad de las embarcaciones de recreo, de las motos náuticas, de sus componentes y de las emisiones de escape y sonoras de sus motores [Recurso electrónico] / Ministerio de Fomento. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 262 (30 de octubre de 2004), p. 35888-35905. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0018.pdf>
- Orden PRE/3360/2004, de 14 de octubre, por la que se regula la información complementaria del etiquetado de los productos alimenticios congelados que se presenten sin envasar y se establece el método de análisis para la determinación de la masa de glaseado [Recurso electrónico] / Ministerio de la Presidencia. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 252 (19 de octubre de 2004), p. 34766-34768. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0019.pdf>
- Real Decreto 1975/2004, de 1 de octubre, por el que se modifica la Reglamentación técnico-sanitaria para la fabricación, circulación y comercio del pan y panes especiales, aprobada por el Real Decreto 1137/1984, de 28 de marzo [Recurso electrónico] / Ministerio de la Presidencia. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 249 (15 de octubre de 2004), p. 34461. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0021.pdf>
- Real Decreto 1890/2004, de 10 de septiembre, por el que se concede a la Comunidad Autónoma de Aragón la gestión directa del tercer canal de televisión [Recurso electrónico] / Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 232 (25 de septiembre de 2004), p. 31892-31894. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0014.pdf>
- Orden SCO/2929/2004, de 2 de septiembre, por la que se modifica el anexo del Real Decreto 2106/1996, de 20 de septiembre, por el que se establecen las normas de identidad y pureza de los edulcorantes utilizados en los productos alimenticios [Recurso electrónico] / Ministerio de Sanidad y Consumo. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 219 (10 de septiembre de 2004), p. 30999-31000. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0001.pdf>
- Corrección de errores de la Orden SCO/2929/2004, de 2 de septiembre, por la que se modifica el anexo del Real Decreto 2106/1996, de 20 de septiembre, por el que se establecen las normas de identidad y pureza de los edulcorantes utilizados en los productos alimenticios [Recurso electrónico] / Ministerio de Sanidad y Consumo. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 240 (5 de octubre de 2004), p. 33372. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0020.pdf>
- Real Decreto 1781/2004, de 30 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1083/2001, de 5 de octubre, por el que se aprueba la norma de calidad para el jamón ibérico, paleta ibérica y caña de lomo ibérico elaborados en España [Recurso electrónico] / Ministerio de la Presidencia. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 211 (1 de septiembre de 2004), p. 30328-30329. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0002.pdf>
- Orden SCO/2797/2004, de 28 de julio, por la que se modifican los anexos I y II del Real Decreto 90/2001,

- de 2 de febrero, por el que se establecen los métodos de toma de muestras y de análisis para el control oficial del contenido máximo de aflatoxinas en cacahuetes, frutos de cáscara, frutos desecados, cereales, leche y los productos derivados de su transformación [Recurso electrónico] / Ministerio de Sanidad y Consumo. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 199 (18 de agosto de 2004), p. 29312-29313. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0009.pdf>
- Corrección de errores de la Orden APA/1894/2004, de 15 de junio, por la que se deroga la Orden de 30 de julio de 1975, por la que se amplían, modifican y refunden diversas Ordenes referentes a la normalización de envases de conservas y semiconservas de pescado [Recurso electrónico] / Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 168 (13 de julio de 2004), p. 25547. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0004.pdf>
- Circular 1/2004, de 29 de junio, a Entidades de Crédito, que modifica la Circular 3/1995, de 25 de septiembre, sobre la Central de Información de Riesgos [Recurso electrónico] / Banco de España. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 165 (9 de julio de 2004), p. 25260-25265. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0005.pdf>
- Orden PRE/2220/2004, de 6 de julio, por la que se introducen modificaciones en el Reglamento de la Circulación Aérea con motivo de innovaciones técnicas y actualizaciones por acuerdos regionales de navegación aérea [Recurso electrónico] / Ministerio de la Presidencia. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 163 (7 de julio de 2004), p. 25072-25075. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0006.pdf>
- Corrección de errores del Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios [Recurso electrónico] / Ministerio de Sanidad y Consumo. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 162 (6 de julio de 2004), p. 24840. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0007.pdf>
- Corrección de errores de la Resolución de 28 de mayo de 2004, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se aprueban los recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros para el ejercicio de sus funciones en materia de seguro de riesgos extraordinarios, a satisfacer obligatoriamente por los asegurados, las cláusulas de cobertura a insertar en las pólizas de seguro ordinario y la información a facilitar por las entidades aseguradoras relativa a las pólizas incluidas en el régimen de cobertura de los riesgos extraordinarios [Recurso electrónico] / Ministerio de Economía y Hacienda. – En: Boletín Oficial del Estado. N. 158 (1 de julio de 2004), p. 24204. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0008.pdf>

Junta Arbitral de Consumo

- Resolución de 14 de julio de 2004, de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, por la que se dispone la publicación del otorgamiento del distintivo oficial del sistema a empresas adheridas [Recurso electrónico] / Departamento Salud y Consumo. – En: Boletín Oficial de Aragón. N. 90 (2 de agosto de 2004), p. 7496. – Modo de acceso: internet vía World Wide Web. URL: <http://www.aragon.es/consumo/bibliodigital/OLE0013.pdf>

Sergio Perales Tobajas
Documentalista
CIDAC

La descripción de las referencias legislativas sigue los principios del estándar Internacional para la descripción bibliográfica de publicaciones electrónicas (ISBD/ER)

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 «CESAR AUGUSTA»

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)

Paseo María Agustín, 38
50004 ZARAGOZA
Tel. 976 285619

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

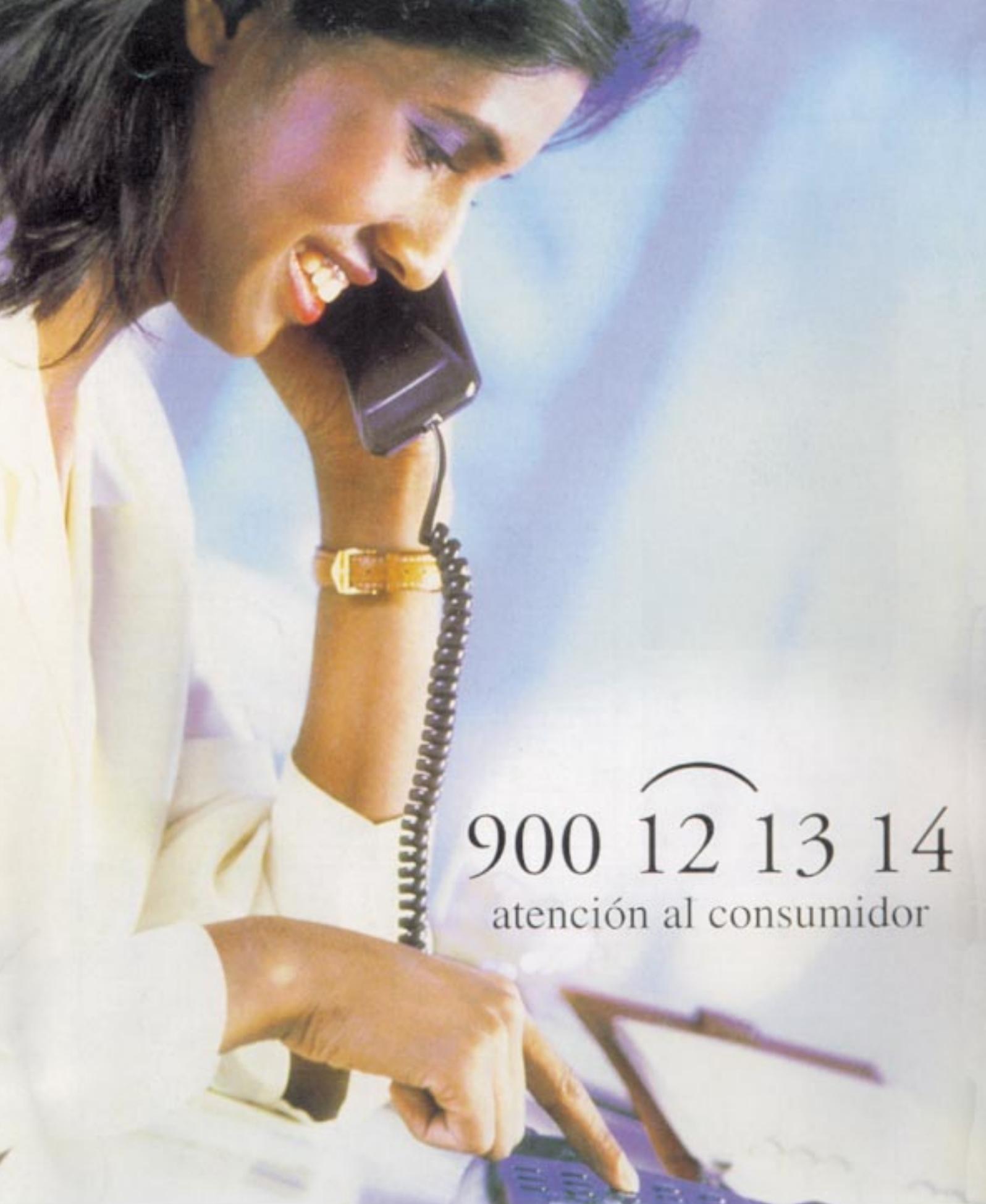
Pza. S. Antonio, 10, 3.º A
22002 HUESCA
Tel. 974 242403

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. Teruel	Pza. de la Catedral, 1	Teruel	Teruel	44001	978 61 99 00
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



900 12 13 14
atención al consumidor

Servicio Gratuito de
atención telefónica al consumidor.



**GOBIERNO
DE ARAGON**

Departamento de Salud y Consumo