

# Derechos de los jóvenes consumidores. Aragón XXI



GUÍA EDUCATIVA PARA EL ANÁLISIS DE LA  
LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS  
CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ARAGÓN

Derechos de los jóvenes  
consumidores.  
Aragón siglo XXI

**Edita:**

Gobierno de Aragón

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

**Autoría:**

Salvador Berlanga Quintero.

Juan Antonio Pardillos García

Ramiro Garzarán Vicente

Asociación

 **IMPULSA**  
para el Desarrollo y la Formación

**Internet:**

[portal.aragon.es](http://portal.aragon.es)

**Diseño y maquetación:**

DOGO creatividad estratégica

# Presentación

La educación del consumidor es el pilar fundamental de la trilogía que forma junto con la información y la formación. Únicamente con una sólida educación para un consumo más responsable podremos interiorizar, desde la infancia, la multiplicidad de mensajes informativos que recibimos de los medios escritos, audiovisuales y publicitarios, entre otros, y conseguiremos formarnos a lo largo de nuestra vida para ser unos consumidores conscientes, críticos, responsables y solidarios.

Hemos leído juntos la Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón en un novedoso formato que nos ha entretenido a la vez que aprendíamos conceptos muy interesantes, y que nos afectan directamente, tanto que, de hecho, muchos de ellos forman parte de nuestra vida diaria.

Ahora es el momento de poner en práctica todo lo aprendido y divertirnos aún más, con juegos de simulación, casos prácticos, pasatiempos, diseñando folletos y campañas publicitarias, y rellenando hojas de reclamaciones para simular la reivindicación de nuestros derechos.

Comprobarás que gran parte de nuestros comportamientos diarios tienen que ver con el consumo, y que hay entidades y asociaciones que trabajan para velar por tus derechos; pero, además, que con lo que aprendas y practiques con este material educativo, te vas a convertir en el mejor defensor de tus intereses como consumidor.

Entra, disfruta y aprende.

**Luisa María Noeno Ceamanos**

Consejera de Salud y Consumo

# Índice



Presentación	3
<b>CAPÍTULO PRIMERO. Guía del profesorado</b>	6
<b>1.1</b> Fundamentación pedagógica	6
<b>1.2</b> Información para el profesorado	8
<b>1.2.1</b> Sobre la Dirección General de Consumo	8
<b>1.2.2</b> Sobre las Asociaciones de Consumidores	12
<b>1.2.3</b> Sobre las Oficinas de Información al Consumidor	15
<b>1.2.4</b> Sobre el Sistema Arbitral de Consumo	17
<b>1.3</b> Solucionario de algunas actividades	21
<b>1.3.1</b> Juego de simulación sobre Arbitraje: casos para la práctica	21
<b>1.3.2</b> Practica tus derechos: soluciones y vías de reclamación aconsejables	27
<b>1.3.3</b> Pasatiempos	37
<b>1.3.4</b> Evaluación (Tres opciones)	56
<b>1.4</b> Cuestionario de evaluación ¿Qué sabes? (Inicial y Final)	59
<b>1.5</b> Glosario de términos	61
<b>1.6</b> Agenda del consumidor en Aragón	64
<b>CAPÍTULO SEGUNDO. Aragón protege nuestros derechos</b>	68
<b>2.1</b> Información sobre la Dirección General de Consumo	68
<b>2.2</b> Análisis de la web de la Dirección General de Consumo	73
<b>2.3</b> Tríptico informativo sobre la Dirección General de Consumo	75
<b>2.4</b> Campaña publicitaria informativa para dar a conocer las funciones y servicios de la Dirección General de Consumo	77
<b>2.5</b> Pasatiempos	80
<b>2.6</b> Evaluación (Tres opciones)	84

<b>CAPÍTULO TERCERO. Asociaciones de consumidores</b>	<b>85</b>
<b>3.1</b> Información sobre las Asociaciones de Consumidores	85
<b>3.2</b> Análisis de la web de Asociaciones de Consumidores	91
<b>3.3</b> Tríptico informativo sobre Asociaciones de Consumidores	94
<b>3.4</b> Campaña publicitaria informativa para dar a conocer las Asociaciones de Consumidores	96
<b>3.5</b> Pasatiempos	99
<b>3.6</b> Evaluación (Tres opciones)	103
<b>CAPÍTULO CUARTO. Oficinas de información al consumidor</b>	<b>104</b>
<b>4.1</b> Información sobre las Oficinas de Información al Consumidor	104
<b>4.2</b> Díptico informativo sobre las Oficinas de Información al Consumidor	107
<b>4.3</b> Campaña publicitaria informativa para dar a conocer las Oficinas de Información al Consumidor	109
<b>4.4</b> Pasatiempos	112
<b>4.5</b> Evaluación (Tres opciones)	116
<b>CAPÍTULO QUINTO. El sistema arbitral de consumo</b>	<b>117</b>
<b>5.1</b> Información sobre el Sistema Arbitral de Consumo	117
<b>5.2</b> Díptico informativo el Sistema Arbitral de Consumo	121
<b>5.3</b> Campaña publicitaria informativa para dar a conocer el Arbitraje	123
<b>5.4</b> Un caso concreto de Arbitraje	126
<b>5.5</b> Juego de simulación sobre Arbitraje (casos para la práctica)	128
<b>5.6</b> Pasatiempos	133
<b>5.7</b> Evaluación (Tres opciones)	136
<b>CAPÍTULO SEXTO. “Defiende y practica tus derechos”</b>	<b>137</b>
<b>6.1</b> Defiende tus derechos: consulta, queja, reclamación, denuncia	137
<b>6.2</b> Practica tus derechos: vías de reclamación y supuestos prácticos	152
<b>6.3</b> Una de tres (Juego)	160

## CAPÍTULO I.

# Guía del profesorado

## SECCIÓN 1.1

### Fundamentación pedagógica

El currículo aragonés determina los objetivos, las competencias básicas que el alumno deberá dominar al final de la etapa, los contenidos de aprendizaje, los métodos pedagógicos y los criterios de evaluación en la enseñanza. Igualmente, establece que en torno a la educación en valores democráticos se incorporen en las diferentes áreas de forma transversal contenidos que nuestra sociedad demanda, tales como: la educación del consumidor, la educación para la tolerancia, para la paz, la educación para la convivencia, la educación intercultural, para la igualdad entre sexos, la educación ambiental, la educación para la salud, la educación sexual, y la educación vial. De este modo, desaparece el concepto de contenidos transversales tal y como se entendía hasta ahora, y se articulan en torno a la educación en valores democráticos que deberán integrarse y desarrollarse con carácter transversal en todas las áreas del currículo y en todas las actividades escolares.

Sobre estas bases, las competencias básicas relacionadas con la educación en valores que el alumnado, como consumidor, debe haber alcanzado al finalizar la Educación Secundaria Obligatoria son las siguientes:

- a. La competencia en el conocimiento y la interacción con el mundo físico destaca, desde valores éticos y criterios económicos asociados a la ciencia y al de-

sarrollo tecnológico, todo lo relacionado con el uso responsable de los recursos naturales, el cuidado del medio ambiente, el consumo racional y la protección de la salud individual y colectiva.

- b. El tratamiento de la información y la competencia digital incide en la formación para llegar a ser personas autónomas, responsables, críticas y reflexivas en la utilización de las fuentes de información y herramientas tecnológicas.
- c. Para la competencia social y ciudadana, el currículum se enfoca hacia la comprensión de la realidad social en la que se vive, a la solución de conflictos de convivencia mediante el juicio ético basado en los valores y prácticas democráticas, al ejercicio de la ciudadanía y el cumplimiento de los derechos y obligaciones cívicas.
- d. La competencia denominada *Autonomía e iniciativa personal* se refiere a la adquisición de valores y actitudes relacionadas con la autonomía y la iniciativa personal que capacitan para enfrentarse a proyectos individuales o colectivos con creatividad, confianza, responsabilidad y sentido crítico.

A su vez, el articulado del currículum establece que la educación en valores democráticos se trabajará en todas ellas con el adecuado reflejo en los proyectos curriculares y en las programaciones didácticas.

De ese modo, si educar para el consumo es un derecho y una necesidad, formar al alumnado de ESO, Bachillerato, Ciclos Formativos y Educación de Adultos para conocer sus derechos y ejercer sus responsabilidades como consumidores es una apuesta valiente.

Estos materiales sobre derechos de los consumidores pretenden servir de ayuda para el profesorado de estas etapas educativas y se han diseñado sobre cuatro pilares fundamentales:

- En primer lugar, se ha extraído una base conceptual, destilada de la LEY 16/2006, de 28 de diciembre, de PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ARAGÓN, así como del desarrollo normativo vigente.
- En segundo lugar, el conjunto de la propuesta gira sobre estrategias de investigación-acción (información previa-actividad) como elemento dinami-

zador de los aprendizajes, adaptando la simulación de situaciones a otras que viven diariamente los alumnos, posibilitando actitudes críticas hacia los hábitos consumistas y generando, a la vez, tendencias de comportamiento responsable.

- En tercer lugar, las actividades presentan un enfoque constructivista y planteamientos globalizadores que facilitan de forma significativa la conexión de nuevos con anteriores contenidos. Por otra parte, la mayor parte de las actividades exigen agrupaciones para el trabajo cooperativo y en muchas de ellas el humor es un elemento dinamizador del proceso de enseñanza.
- En cuarto lugar, el proceso evaluador como herramienta precisa de comprobación de los conocimientos anteriores y posteriores, y de un control exhaustivo de los procesos y resultados en la práctica de estos materiales educativos.

SECCIÓN 1.2

## Información para el profesorado

### 1.2.1 SOBRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

La Dirección General de Consumo, unidad administrativa dentro del Gobierno de Aragón, es la organizadora más directa y responsable de la protección de los derechos de los consumidores<sup>1</sup> en Aragón ¿Cuáles son estos derechos?

La Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón establece que los derechos de los consumidores y usuarios son:

- La protección de la salud y seguridad
- El derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.
- El derecho a la información.
- La protección del consumidor en la sociedad de la información.
- El derecho a la educación y la formación.
- El derecho a la participación, representación y consulta.



<sup>1</sup> Son Consumidores y Usuarios las personas físicas, jurídicas y entidades asociativas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, productos, servicios o actividades.

## Funciones ¿Qué servicios presta?

- Elabora los proyectos de **normativa autonómica** para la protección y defensa del consumidor.
  - **Informa** a los consumidores, y también a los empresarios, sobre sus derechos y obligaciones en materia de Consumo.
  - A través del Teléfono de Información del Consumidor. 900.12.13.14.
  - Por medio de publicaciones: revista “Consumo Aragón”, folletos, etc.
  - Con el Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo (CIDAC).
- Impulsa actividades de **formación y educación**.
  - Organizando cursos, conferencias (Aulas de Consumo) y jornadas para que los ciudadanos podamos formarnos en nuestros derechos y deberes como consumidores responsables.
  - Estimula la formación en los Centros Educativos.
- **Apoya y ayuda** a las Oficinas de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores, Centros educativos, etc. mediante convocatorias anuales de subvenciones económicas y convenios de colaboración.
- **Analiza** la evolución del mundo del consumo en Aragón a través del Observatorio Aragonés del Consumo, una iniciativa de la Dirección General de Consumo y de la Universidad de Zaragoza desde 2010.

Y para que nadie ataque nuestros derechos dispone del **Servicio de Inspección de Consumo**.

## LA INSPECCIÓN DE CONSUMO

La Inspección de Consumo es una unidad administrativa perteneciente a la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón. También se conoce como Servicio de Disciplina de Mercado.

Su función es muy importante, ya que es la responsable de garantizar con sus actuaciones que los productos y servicios que consumimos cumplen con todos los requisitos que la Ley determina. Por tanto, velan por los derechos de los consumidores.

### ¿Cuál es su objetivo?

- Que todos los consumidores y usuarios tengan los mismos derechos y las mismas garantías en todo el territorio aragonés.
- Que los productos puestos a disposición de los consumidores sean seguros y de calidad, así como que contengan en su etiquetado una información suficiente que permita una elección racional en la compra.
- Apoya y ayuda a las Oficinas de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores, Centros educativos, etc.

### ¿Cómo nos defiende?

- Escuchan y estudian nuestras denuncias y reclamaciones.
- Inspeccionan sin que haya denuncia previa los establecimientos para garantizar que se respetan los derechos de los consumidores corrigiendo el mercado y, en caso de incumplimiento, poniendo sanciones y multas a aquellos que no los respeten.
- Hacen que se cumpla la normativa en materia de consumo.

### ¿Qué controlan?

- Productos alimenticios.
- Productos industriales.
- Servicios.

### ¿Cuál es su forma de actuar?

El control de mercado se realiza a través de actuaciones no programadas y de actuaciones programadas.

- Las actuaciones no programadas surgen de la denuncia de un consumidor o de una alerta. Suponen una investigación para esclarecer los hechos. Si en esa investigación hay indicios de que se ha actuado mal, habrá un acta de inspección en defensa del consumidor y, en su caso, un expediente sancionador contra el infractor.
- Las actuaciones programadas son de dos tipos:
  - El control sistemático de productos mediante la toma de muestras de productos de alimentación e industriales, y su análisis en laboratorios especializados.
  - Las campañas de inspección sobre algún producto o servicio al que se somete a un control exhaustivo.

### Dirección General de Consumo

Vía Universitat 36, Planta 6ª.

50017 Zaragoza.

Teléfono: **976 71 40 00**

Teléfono del Consumidor: **900 12 13 14**

Centro de Documentación Aragonés

de Consumo **976 714 000 ext. 2079**

[www.portal.aragon.es](http://www.portal.aragon.es)

[consumo.doc@aragon.es](mailto:consumo.doc@aragon.es)

### Servicios Provinciales de Salud y Consumo

#### Huesca

C/ San Jorge, 65.

Teléfono: **974 247 234**

#### Teruel

C/ 3 de abril, 1

Teléfono: **978 641 000**

#### Zaragoza

Paseo Maria Agustín, 16

Teléfonos: **976 715 243 / 976 715 242**

## PARA SABER MÁS . . .

### CAPÍTULO I. SECCIÓN 1.2.1 SOBRE LA INSPECCIÓN DE CONSUMO



#### 900 12 13 14 TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Un número gratuito (desde cualquier teléfono fijo de Aragón) creado para orientar al ciudadano en las situaciones que puedan afectar a sus derechos, como consumidor o usuario.

La Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón lo puso en funcionamiento el día 20 de octubre de 2000. La línea telefónica permanece activa las 24 horas del día, si bien la atención personalizada se efectúa en horario de oficina. El resto del tiempo se encuentra conectado un contestador automático que recoge los mensajes para, posteriormente, poder responder con la mayor rapidez posible a estas comunicaciones.

Siempre que es posible se efectúa la resolución inmediata de la demanda. De no ser factible, se traslada el asunto hacia el servicio

#### LÍNEAS PARA LA FORMACIÓN Y LA EDUCACIÓN

La Dirección General de Consumo presenta anualmente el *Programa de Educación del Consumidor*, preferentemente destinado a los centros educativos de la Comunidad Autónoma de Aragón, con estas líneas de actuación:

- Formación de profesorado.
- Apoyo técnico y económico para proyectos en los centros educativos.
- Formación del personal docente.
- Oferta de materiales didácticos en diversos soportes.
- Organización de concursos escolares.
- Participación en proyectos europeos de educación del consumidor.

#### CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ARAGONÉS DE CONSUMO (CIDAC)

Es un servicio, creado en el año 2000, para dar soporte constante y comunicación entre la administración autonómica, las Oficinas de Información al Consumidor (OCIC/OMIC) y las asociaciones de consumidores, así como a los educadores y otros agentes educativos y sociales, y a los consumidores finales.

Dispone principalmente de dos actividades:

- **Servicio de información telemático:** A través de la página web de la Dirección General de Consumo [www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo) y del correo electrónico: [cidac@aragon.es](mailto:cidac@aragon.es)
- **Centro de Documentación:** Se encarga de gestionar los fondos documentales y de proporcionar servicios de documentación y recursos.

## 1.2.2 SOBRE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

*Participar en una Asociación de Consumidores nos da fuerza a todos.*

### ¿Qué son?

Uniones voluntarias de personas, entidades sin ánimo de lucro que se agrupan para tener más fuerza en la defensa de sus intereses como consumidores. Son las representantes naturales de los consumidores, igual que los sindicatos lo son de los trabajadores.

### ¿Cuál es su objeto social?

La defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de los consumidores.

### ¿Cómo se financian?

Con las cuotas de sus socios, subvenciones de las Administraciones y recursos propios.

### Funciones ¿Qué servicios prestan?

- **Informan y asesoran** a los consumidores sobre sus derechos a través de sus oficinas abiertas al público.
- **Denuncian** cualquier ataque contra estos derechos en temas que afectan a los intereses económicos de los consumidores, a su salud y seguridad.
- **Reciben reclamaciones** para enviarlas al Organismo adecuado.
- **Forman y educan** a los consumidores con cursos, charlas, revistas, materiales didácticos, folletos, estudios especializados, etc.
- **Representan** a los consumidores en el Sistema Arbitral de Consumo y en los Tribunales de Justicia.
- **Opinan** en la elaboración de normas que afectan directamente a los consumidores.

### Derechos

- Cuando acuden a los Tribunales de Justicia, en nombre de los consumidores, no tienen que pagar nada (beneficio de justicia gratuita).
- Tienen derecho a ejercer acciones judiciales y extrajudiciales.
- Representar a los consumidores donde les corresponda estar presentes.
- Recibir ayudas y subvenciones de las Administraciones Públicas.
- Agruparse con otras asociaciones de consumidores para formar agrupaciones o federaciones, así como cooperativas de consumidores.

### Deberes

- Su organización y funcionamiento deben ser democráticos.
- Deben inscribirse en el correspondiente Registro de la Administración. Para las Asociaciones aragonesas está disponible el Registro de Asociaciones de Consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- No tener ánimo de lucro.
- No hacer publicidad comercial de productos o servicios.
- No recibir dinero de empresas.
- Las ayudas y beneficios que obtengan deben destinarse exclusivamente al fin de defensa de los derechos de los consumidores.

## PARA SABER MÁS . . .

**CAPÍTULO I.**  
**SECCIÓN 1.2.2**  
**SOBRE LAS ASOCIACIONES**  
**DE CONSUMIDORES**



Sería muy difícil que cada persona pudiera dar su opinión ante asuntos que afectan directa o indirectamente a los consumidores y usuarios, por eso una de sus funciones es la **representación** de los consumidores en organismos de la Administración. Por ejemplo, en el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, y en el Consejo Aragonés de Consumo.

### CONSEJO ARAGONÉS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Tiene como funciones:

- a. Ser oído siempre que se elabore una norma que afecte a los consumidores.
- b. Proponer a las Asociaciones de consumidores o grupos de éstas para que participen en los organismos aragoneses en que deba haber algún representante de los consumidores.
- c. Formular propuestas que sean interesantes para la defensa de los consumidores y asesorar a los órganos de la Administración autonómica competentes en materia de consumo.
- d. Solicitar información a la Administración pública sobre temas de consumo.
- e. Llevar a cabo estudios sobre consumo, mercados y abastecimiento de productos y servicios.

El Consejo elaborará anualmente un informe sobre la situación del consumo en Aragón.

## PARA SABER MÁS . . .

**CAPÍTULO I.**  
**SECCIÓN 1.2.2**  
**SOBRE LAS ASOCIACIONES**  
**DE CONSUMIDORES**



### CONSEJO ARAGONÉS DE CONSUMO

El Consejo Aragonés de Consumo (no confundir con el Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios) es el órgano de consulta y asesoramiento de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de consumo. Está compuesto a partes iguales entre los **empresarios, consumidores y representantes de la Administración.**

Son funciones del Consejo Aragonés de Consumo:

- a. Emitir informes y dictámenes en materia de consumo.
- b. Intervenir como mediador en los conflictos que se produzcan en materia de consumo.
- c. Actuar como lugar de discusión y debate.
- d. Solicitar informes.
- e. Emitir un informe sobre los proyectos de normas en materia de consumo.
- f. Seguimiento y control de las actividades de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de consumo.
- g. Realizar un informe anual de la problemática aragonesa en el ámbito del consumo.
- h. Potenciar las acciones formativas.

### OBSERVATORIO ARAGONÉS DE CONSUMO

Es una iniciativa de la Dirección General de Consumo, impulsada desde el Consejo Aragonés de Consumo, en la que colabora la Universidad de Zaragoza.

Este Observatorio es un servicio a los consumidores aragoneses, cuyo objetivo es estudiar y analizar la evolución del mundo del consumo en Aragón. Publica estudios e informes, noticias y eventos de interés, sección de prensa con los artículos editados en los principales diarios, estadísticas, etc.

Visítalo en <http://portal.aragon.es/portal/page/portal/CONSUMO>

### 1.2.3 SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

El Gobierno de Aragón fomentará la creación de oficinas y servicios de información al consumidor, ya sean de titularidad pública, o dependientes de una asociación de consumidores.

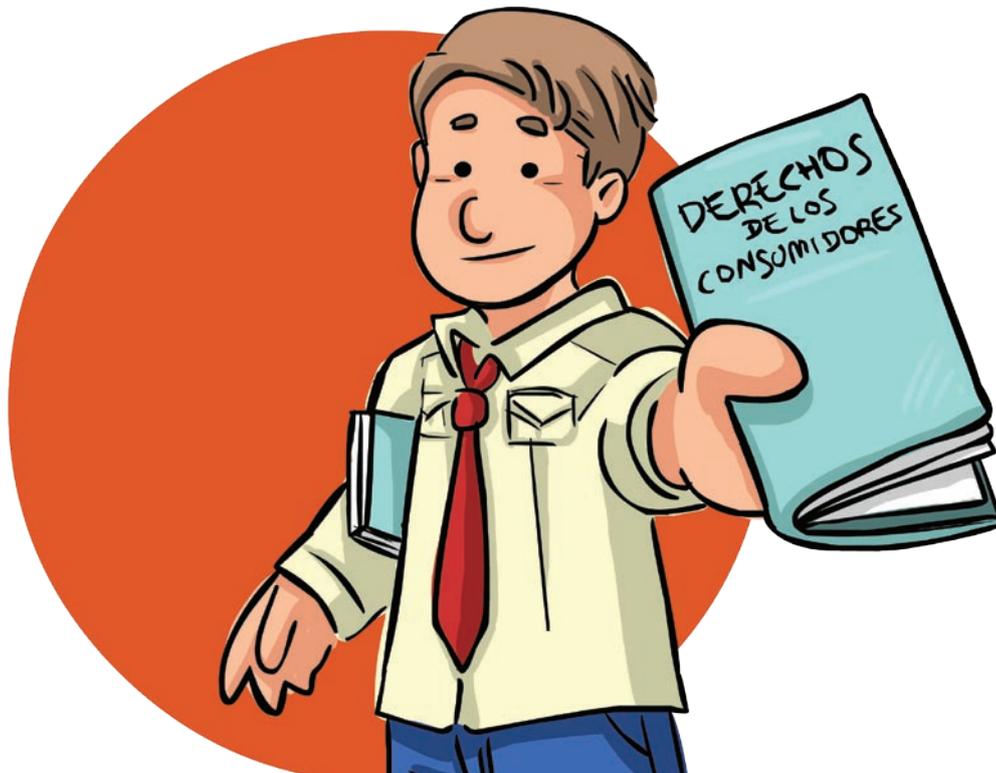
Estas oficinas podrán ser:

- Municipales, las populares OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor). El Gobierno de Aragón promoverá la implantación de las oficinas dependientes de Ayuntamientos, especialmente en las poblaciones con más de 5.000 habitantes.
- Comarcales, dependiendo de las comarcas, OCIC (Oficina Comarcal de Información al Consumidor). Toda comarca contará con al menos una Oficina Comarcal de Información al Consumidor.

### Funciones

Son funciones de las oficinas de información al consumidor:

- a. **Informar y orientar** a los consumidores y usuarios de sus derechos.
- b. Recibir las **denuncias** de los consumidores y remitirlas a los órganos competentes.
- c. **Solicitar arbitraje o dictamen** cuando sea necesario.
- d. **Facilitar la información** requerida a las Administraciones públicas que la soliciten.
- e. La **educación y formación** de los consumidores.
- f. Dar **información** a los consumidores sobre los productos que hay en el mercado, así como los que se han retirado o prohibido por las autoridades.
- g. **Apoyar a las asociaciones de consumidores.**



- h. Realizar **campañas informativas** sobre los derechos de los consumidores.
- i. Tener **documentación técnica y jurídica** sobre el consumo.
- j. Dirigir a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón las correspondientes **solicitudes de arbitraje**, cuando en el municipio donde estén no exista Junta arbitral propia.
- k. **Recibir peticiones** concretas y **tramitarlas** ante las autoridades competentes.
- l. **Elevar consultas al Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.**
- m. **Colaborar con la Inspección de Consumo.**

### Colaboración con las Administraciones Públicas

Las Administraciones públicas de Aragón deberán facilitar a las Oficinas de información al consumidor los siguientes datos:

- a. Referencia sobre el registro y autorización de productos, servicios, actividades y funciones.
- b. La relación sobre los que se encuentren retirados o prohibidos por su peligrosidad para la salud o la seguridad, así como el acceso a las correspondientes redes de alerta.
- c. Relación de la regulación de precios y condiciones de los productos.

## 1.2.4 SOBRE EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

### ¿Qué es?

El **Sistema Arbitral de Consumo, regulado por** el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, constituye una medida de protección para los consumidores y usuarios. No está implantado en todos los países de la UE ni del resto del mundo, sólo en España y en unos pocos países disfrutamos de este procedimiento que sirve para resolver conflictos de consumo. Portugal y Argentina han copiado nuestro sistema.

Es un tipo de justicia alternativa, no una alternativa a la justicia, que pretende “desjudicializar” conflictos cotidianos y dar una mayor participación y autonomía a los ciudadanos. (No hay abogados, jueces, procuradores, togas ni lenguaje rebuscado).

El arbitraje está basado esencialmente en la voluntariedad de las partes que aceptan someterse a la decisión que adopte un tribunal de arbitraje independiente. Para comerciantes y empresarios estar adheridos al sistema arbitral es, además de una garantía para ellos, un sinónimo de calidad y de confianza en lo que venden o producen.

### Características

- Gratuito
- Voluntario
- Eficaz
- Rápido
- Participativo
- Ejecutivo

Algunos casos no pueden plantearse a través de este Sistema: cuando existan indicios de delito, si afecta a temas en los que está en peligro la salud, si ya se juzgó ese mismo asunto en un tribunal de justicia...

### Procedimiento

El procedimiento lo inicia siempre el consumidor. Ante un problema con una empresa, previamente tenemos que intentar resolver el conflicto, bien de manera particular a través de un escrito o hablando con el responsable de atención al cliente de la empresa, o acudiendo a una Oficina de Información al Consumidor (OMIC/OCIC), o de una Asociación de consumidores que nos represente.

Si no llegamos a un acuerdo, podemos solicitar un **Arbitraje de Consumo**.

### ¿Cómo?

#### • Papel del consumidor

El consumidor cumplimenta una **Solicitud de Arbitraje** que puede obtener en cualquier Organismo o Institución pública o privada de consumo, Oficinas de Información al Consumidor, Asociaciones de consumidores... También se obtienen a través de Internet en las páginas web de los citados organismos. Es muy sencilla de rellenar: nuestros datos, los de la empresa, lo que nos ha pasado (Hechos) y lo que pedimos (Solicitud).

La Solicitud de Arbitraje se puede llevar a cualquiera de los organismos citados donde la tramitarán, (o enviar por correo, o entregar en un registro público). Debe ir acompañada de fotocopias de toda la documentación posible (facturas, presupuestos, fotos, escritos anteriores...) y que sirva para entender bien el conflicto y lo que demandamos.

#### • Papel de la empresa

Las empresas no están obligadas a participar en este sistema, es algo **voluntario**. Pero que la empresa no esté adherida no significa que no acepte esa solicitud, es posible hacerlo para un caso concreto.

Si la empresa no está adherida y no acepta, la Solicitud de Arbitraje del consumidor será archivada por la Administración (por la Junta Arbitral), indicando otras posibles vías para resolver su problema.

Si la empresa está “**adherida**” (apuntada) al Sistema Arbitral de Consumo aparecerá en sus contratos, en las puertas de sus establecimientos y/o en su página web un **símbolo** formado por un cuadrado naranja con tres flechas blancas. El distintivo oficial supone, además, una garantía añadida para el consumidor y usuario al ofrecer un servicio adicional rápido y eficaz de resolución de posibles conflictos.



En este caso debe aceptar la Solicitud de Arbitraje. La Administración le da un plazo de quince días para que conteste. La Administración desarrolla una importante labor de **mediación** entre las partes, (empresa y consumidor) que en cualquier momento durante este procedimiento pueden llegar a un acuerdo. La Solicitud de Arbitraje en ese caso se archivaría por acuerdo amistoso.

## Colegio arbitral y acto de audiencia

Si no llegan a ningún acuerdo debe elegirse un **Colegio Arbitral** y celebrar (convocar a las partes a) un **Acto de Audiencia**. Para cada Solicitud se designa (elige) un Colegio Arbitral, compuesto por cuatro personas.

- Dos Vocales: uno representante de las organizaciones de consumidores y otro de las organizaciones empresariales.
- Un Presidente (funcionario Licenciado en Derecho). También existen algunos casos en los que se designa un árbitro único.
- Un Secretario, que es la persona que levanta el acta de la sesión y se encarga de la custodia de la documentación. No tiene voto en la decisión del Colegio Arbitral, pero da su opinión sobre el caso.

La Administración dispone de un listado de personas que pertenecen a Asociaciones de consumidores, a Organizaciones empresariales, y funcionarios.

Nombrado el Colegio Arbitral, el siguiente paso, es citar a las partes a un Acto de Audiencia, que se celebra normalmente en las sedes de las Juntas Arbitrales. En Aragón existen dos Juntas, una depende del Ayuntamiento de Zaragoza y otra del Gobierno de Aragón, aunque estas Audiencias también tienen lugar en Huesca, en Teruel y en las diferentes Comarcas, para facilitar el acceso a los ciudadanos.

- El consumidor debe acudir y explicar al Colegio Arbitral su reclamación y qué es lo que pide (es recomendable llevar un guión o notas previamente preparadas). Tiene que llevar toda la documentación original porque los árbitros pueden hacerle preguntas si algo no les ha quedado claro.
- Las empresas se presentan a través de sus representantes legales y en algunos casos lo hacen enviando un fax, o un escrito.

Un Secretario recoge por escrito todo lo que dicen las partes, lo ofrece a ambas para su comprobación, lo firman y entrega una copia a cada una. Ese documento se llama **Acta de Audiencia**. El consumidor y la empresa salen y se marchan.

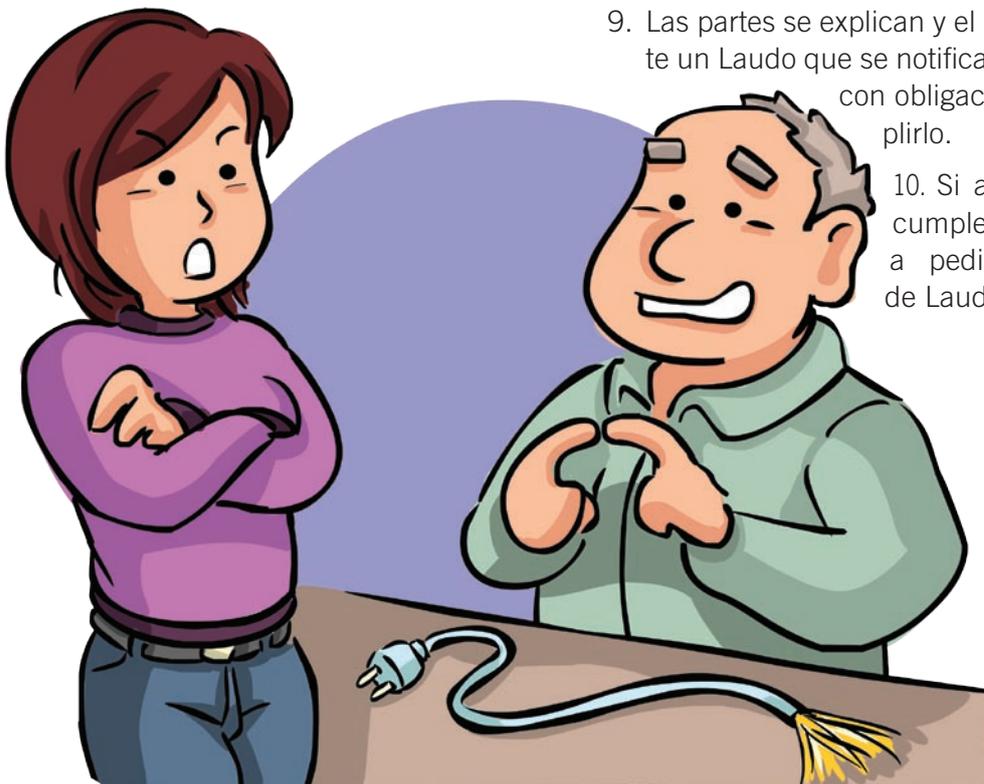
### El laudo

Con toda la información del caso los árbitros se reúnen para deliberar y tomar una decisión que resuelva el conflicto basándose en la equidad y la justicia. Esta decisión se llama **Laudo** y tiene la misma validez que una sentencia firme dictada por un Juez en un juzgado.

El Laudo se hace llegar a la empresa y al consumidor con la obligación de cumplirlo. En caso de que no lo hagan, la parte perjudicada por el incumplimiento del mismo puede ir a los juzgados a pedir la ejecución del mismo.

**Decálogo paso a paso**, de forma resumida y ordenada:

1. Conflicto consumidor-empresa.
2. Intentar arreglarlo. Si hay acuerdo, genial ¿y si no?.
3. Solicitud de Arbitraje a petición del consumidor.
4. Admisión a trámite de la Solicitud por parte de la Junta Arbitral.
5. Si es empresa no adherida al Sistema Arbitral, puede no aceptar el arbitraje (se archiva la solicitud), o admitir, entonces continúa el procedimiento.
6. Si es empresa adherida, acepta obligatoriamente y dispone de quince días para aportar sus alegaciones.
7. Traslado a las partes para intentar un acuerdo. Si se logra, se archiva la Solicitud por acuerdo amistoso, de lo contrario sigue el proceso.
8. La Junta Arbitral elige un Colegio Arbitral y se celebra una Audiencia.
9. Las partes se explican y el Colegio emite un Laudo que se notifica a las partes con obligación de cumplirlo.
10. Si alguna no lo cumple, al juzgado a pedir ejecución de Laudo.



## PARA SABER MÁS . . .

**CAPÍTULO I.**  
**SECCIÓN 1.2.4**  
**EL SISTEMA ARBITRAL**  
**DE CONSUMO**



### SOBRE EL SISTEMA ARBITRAL

- Es un sistema extrajudicial y voluntario para resolver conflictos. Su carácter voluntario implica que las partes involucradas pueden optar o no por esta vía para solucionarlos.
- Si ambas partes aceptan someterse al arbitraje de consumo, también deben aceptar el laudo que emita el Colegio Arbitral (una especie de tribunal).
- No se puede recurrir a esta vía en casos de intoxicaciones, lesiones y muerte, o cuando se constaten indicios racionales de delito, además de aquellos en los que ya hay sentencia firme. Estos asuntos deben encauzarse hacia los tribunales.
- Es un procedimiento gratuito, sencillo y rápido (menos de cuatro meses).
- ¿Es siempre gratuito? Sí, salvo los gastos que ocasionen las pruebas solicitadas. Cada parte correrá con los gastos de las suyas y las comunes se abonarán a medias entre ambas partes, pero las que sean a instancia del Colegio Arbitral serán gratuitas.
- Tipos de arbitraje: De derecho y de equidad. Habitualmente se practica el de equidad y los árbitros deciden conforme a lo que consideran justo y razonable según su entender. Pero si se opta expresamente por un arbitraje de derecho, los miembros del Colegio Arbitral deben ser Licenciados en Derecho, y resolver el caso con razonamientos jurídicos.
- ¿Cómo puede saber un consumidor si una empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo? Muy fácil: porque tiene el distintivo de establecimiento adherido al Arbitraje de Consumo o visitando en la web [www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo) el enlace <http://servicios.aragon.es/sicadh/>

## SECCIÓN 1.3

## Solucionario de algunas actividades

### 1.3.1 JUEGO DE SIMULACIÓN SOBRE ARBITRAJE

Casos para la práctica:  
laudos

#### EJEMPLO 01

#### PRESUNTA IRREGULARIDAD EN GARANTÍA VEHÍCULO QUAD

Una consumidora adquirió, un 13 de julio, día de San Venancio de Tours, un estupendo Quad Driver nuevo por 1.600 euros en la empresa “Automóviles Arreglatodo”. Soñaba con participar en alguna competición que se organizara en Motorland, pero a los 15 días el quad no arrancaba debido a que la batería estaba defectuosa. El 2 de agosto se la cambiaron por una nueva y volvió a funcionar. Sin embargo, pasado el Pilar, el 15 de octubre, el quad dejó de funcionar completamente y eso que ha pasado por varios talleres sin que haya sido reparado. Además, ha observado poco interés por parte de la empresa vendedora en buscar una solución y tiene pocas expectativas de que el producto vaya a quedar en perfectas condiciones. A día de hoy sigue sin saber qué ha sido del vehículo y por ello solicita la rescisión del contrato con abono íntegro del valor del mismo.

La empresa vendedora manifiesta que en la actualidad el quad está arreglado, funciona correctamente y que no hay ningún problema ni de garantía, ni de repuestos. Que el retraso en la reparación fue debido, en primer lugar, a que la reclamante actuó por su cuenta, sin informar debidamente de los problemas que presentaba el vehículo y también porque el taller que se ocupó en un primer momento de la reparación no pudo hacerlo de manera

adecuada, por lo que se remitió a Madrid donde se ha procedido a su reparación, dilatándose nuevamente en el tiempo por la dificultad de conseguir piezas adecuadas, habiéndose detectado problemas en el contacto probablemente por una manipulación indebida. En consecuencia, solicita la desestimación de la demanda.

#### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones expuestas por las partes y de los documentos obrantes en el expediente, considera que han quedado probadas en la Vista la reiteración de averías en el tiempo, la tardanza improcedente en la solución de las mismas (puesto que la factura de la reparación tiene fecha de siete meses después de la avería), así como la falta de información suministrada a la cliente sobre la situación en la que se encontraba el vehículo de su propiedad.

A la vista de las circunstancias descritas y de la normativa aplicable en el tema de garantía legal, entendemos que habida cuenta las incidencias acaecidas en las reparaciones y el poco o escaso uso dado al quad por no haber dispuesto tan apenas de él, procede ESTIMAR TOTALMENTE y así lo hacemos la reclamación planteada por la reclamante, y por ello mandamos a la empresa reclamada que devuelva a la reclamante la cantidad pagada de 1.600 euros, quedando el vehículo objeto de esta controversia en poder de la empresa vendedora, y declarando con ello rescindido el contrato.

## EJEMPLO 02

### SUPUESTAS IRREGULARIDADES EN CONTRATO DE ENSEÑANZA A DISTANCIA

**Una consumidora** acordó con la empresa “Titula T”, el 26 de diciembre, el envío del temario del curso “Mantenimiento de helicópteros”, previo pago de 1.295 euros, comprobando el día 27 siguiente, una vez recibido el temario y sin haber firmado contrato alguno, que no era lo acordado: recibió el curso “Ejercicios para estar en forma”. Así que con fecha de 28 de diciembre remitió un escrito por transporte urgente solicitando la anulación de todo compromiso y la devolución del dinero.

Tras diversas llamadas para arreglar la situación le ofrecieron la devolución del dinero entregado, salvo 250 euros en concepto de matrícula, indicándole que no mandara el material hasta que recibiera un escrito de revocación, que hasta la fecha no ha recibido, estando a la espera de sus indicaciones para devolver el material. Por todo lo cual solicita el abono de la cantidad pagada, 1.295 euros, y la retirada del material entregado.

**La empresa** afirma, entre otros motivos, que el teléfono funcionaba mal, que el conductor del servicio de transporte estaba enfermo y que no entendían bien lo que quería la consumidora.

### LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR la reclamación interpuesta por la reclamante contra la empresa reclamada, por considerar que su voluntad de revocación está dentro del plazo de siete días estipulados en el contrato suscrito (si bien no firmado por la parte reclamante). En consecuencia, la empresa reclamada devolverá al reclamante la cantidad íntegra abonada que asciende a 1.295 euros mediante talón nominativo con carta certificada. El reclamante devolverá el material didáctico entregado en su día, en el domicilio central de la empresa reclamada.

### EJEMPLO 03

#### SUPUESTAS IRREGULARIDADES EN COMPRAVENTA DE CALZADO

**Un consumidor** que lleva 15 años jubilado, compró unas botas por 38,95 euros porque su mayor afición es darse un largo paseo cada mañana. Tras la primera caminata observó que la bota derecha no estaba bien acabada y que se pasaba el agua cuando llueve. La llevó al establecimiento y allí la sellaron con silicona. La segunda vez sucedió con el camión municipal que estaba regando la calle. De este modo, solicita que le devuelvan el dinero o que le den unas botas similares que no se pase el agua.

**La empresa** manifiesta que las botas son de abrigo y no especiales para lluvia. Entiende que si se mojan demasiado acaba pasándose el agua. La encargada de la tienda la selló con silicona pero a los dos días el cliente se presentó con la bota totalmente mojada ¡Pero si no ha llovido!, dijo ella. El consumidor contestó que las había probado en el taller. ¿Y qué empresa hace pruebas con botas?, insistió la encargada.

Externamente la bota está bien; si se moja demasiado, acaba pasando el agua. La empresa ofrece entregar un vale sin caducidad por importe de 38,95 euros, quedándose con las botas en controversia.

#### LAUDO CONCILIATORIO

El reclamante entregará, en horario de mañana, las botas en controversia en las oficinas de la empresa reclamada, recibiendo en ese acto de la empresa reclamada un vale sin caducidad de compra en la empresa reclamada por importe de 38,95 euros.

## EJEMPLO 04

### SUPUESTAS IRREGULARIDADES EN COMPRAVENTA DE EQUIPAMIENTO DEPORTIVO

Un consumidor compró el 22 de septiembre una cuerda de 10.2, de 70 metros, con una rebaja del 13% (aunque no presentó la tarjeta de federado), siendo el último material de este tipo que quedaba, según la empresa. Pasados cuatro días fue a escalar; la desembaló, le cortó los flejes de plástico, la extendió en el suelo, desenrollarla le costó trabajo y pudo comprobar que estaba deshilachada, por lo que no le dio confianza y no la utilizó porque tiene cuerdas de 2 ó 3 años en mejores condiciones que ésta.

Se dirigió a la tienda y le expresaron que la cuerda no tenía problema porque las deficiencias estaban en un extremo. Se la quedaron sin darle resguardo alguno y quedaron en llamarle al día siguiente. Dos días después llamó él mismo y el encargado de productos de montaña le aseguró que la cuerda estaba utilizada y que la habían enviado a fábrica. El consumidor dijo que tenía varios testigos de no haberse usado.

Pasados varios días se personó en el establecimiento; le dicen que la cuerda seguía en fábrica y que le llamarían. Repite esta operación en las semanas siguientes hasta que, al no recibir noticias, un mes después de la compra, acudió al establecimiento para solicitar una hoja de reclamaciones, una copia del ticket de compra y otra del resguardo de haber dejado la cuerda, esto último se lo niegan. El trato no fue correcto y acabó llamando a la Policía Local, que levantó acta, pero no le facilitaron el resguardo. Un empleado le comunicó que la cuerda se había perdido.

Solicita la devolución del importe que asciende a 109 euros más el interés legal.

La empresa manifiesta que no está conforme con los comentarios del reclamante y que la cuerda ha sido utilizada varias veces, aunque el cliente no lo reconozca, porque presenta un desgaste a lo largo de casi el 70% de su longitud, se aprecian enganchones y está sucia, por lo que considera que el reclamante la ha utilizado.

El importador informa que la cuerda no muestra defecto de fabricación, que el desgaste es por uso, por lo que no es admitida en garantía, y afirma que en la tienda disponen de más unidades de este modelo de cuerda.

Según la empresa, han actuado correctamente.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes, acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación interpuesta por el reclamante por considerar que de las pruebas aportadas y del examen de la cuerda en el acto de audiencia, así como del breve lapso de tiempo entre la adquisición y la personación del reclamante en el establecimiento reclamado, se deduce que las irregularidades de la cuerda, reconocidas por ambas partes, pudieran estar presentes en el momento de formalización de la compraventa.

En consecuencia, el Colegio Arbitral, resuelve:

Que la empresa reclamada procederá a entregar al reclamante en el establecimiento reclamado un vale por importe de 109 euros, con un año de caducidad desde su entrega, para adquisición de productos en dicho establecimiento.

## EJEMPLO 05

### PRESUNTA IRREGULARIDAD EN FACTURACIÓN ALTA TELÉFONO FIJO Y ADSL

**Un consumidor** contrató alta de línea individual y Kit-ADSL a 6 Mb el 20 de enero, día de San Sebastián, cuyo coste según la publicidad era de 75 euros más IVA. Una vez instalado lo contratado en su domicilio recibió una factura por 304,07 euros, que superaba ampliamente lo ofertado en la publicidad. Reclamó y le dijeron que la factura era correcta, aunque le reintegraron 20,03 euros, más IVA, correspondientes al alta del punto de terminación de red y a la instalación de punto de terminación de red, pero le mantuvieron el resto de cargos por conceptos ocasionales y por valor de 27,04, 38,10 y 126,90 euros, que según lo que expresaba la publicidad deberían haber sido sólo 34,95 euros (todas estas cantidades más IVA). Pese a no estar conforme pagó la factura para evitar que le cortaran el servicio.

Solicita la rectificación de la factura conforme a la oferta contratada y la devolución del importe que excede de dicha oferta (157,0955 euros, más IVA).

**La empresa** manifiesta que la solicitud del cliente fue realizada a través de un consultor homologado y que el cliente contrató un kit-ADSL autoinstalable, con lo cual los importes facturados son correctos, y dándose además la circunstancia de que el cliente debería tener en su poder el documento solicitud del consultor homologado que acredite esta petición con el presupuesto para el servicio que contrató.

Con relación al importe impugnado por instalación de red interior considera correcto el importe facturado, ya que cuando se realizó el alta de la línea pidió al técnico la instalación de un enchufe.

Solicita la desestimación de la demanda.

## LAUDO

Vistas las alegaciones de las partes y analizados los documentos obrantes en el expediente entendemos que la clave del problema planteado estaría en conocer cuál fue el servicio concreto que se contrató y el precio que se ofertaba por él, dado que las partes ofrecen una versión contradictoria. El demandante no ha podido presentar documento de contratación, por cuanto manifiesta que no le entregaron ninguno, ni conserva el folleto publicitario de la oferta. Dado que es la empresa la que factura, debería haber aportado alguno o ambos de dichos documentos para justificar la adecuación de los importes facturados a lo realmente contratado.

En consecuencia, ESTIMANDO TOTALMENTE la reclamación planteada, mandamos a la empresa reclamada que proceda a la devolución al reclamante de la cantidad de 157,0955 euros, más su IVA correspondiente.



## EJEMPLO 06

### **POR LA COMPRA DE UNA CAMISETA OFICIAL DE FÚTBOL SUPUESTAMENTE DEFECTUOSA**

**Un consumidor** recibe una camiseta oficial de fútbol del equipo de sus amores como regalo de su reciente enlace matrimonial. Al abrir la caja comprueba que está defectuosa, pero no dispone del ticket de compra y la persona que realizó el regalo tampoco lo conserva. Acude a la tienda para solicitar el cambio de prenda, observando otras camisetas expuestas con ese mismo defecto.

**La empresa** manifiesta que no se opone a la devolución o cambio de la camiseta, pero exige que el consumidor presente el ticket de compra para demostrar que realmente la adquirió en este establecimiento.

## LAUDO

El Colegio Arbitral, a la vista de las manifestaciones alegadas por las partes y de la documentación aportada, acuerda DESESTIMAR la reclamación interpuesta por el reclamante contra la empresa reclamada por considerar que no ha quedado acreditado el desperfecto de la camiseta objeto de reclamación y, por otro lado, el reclamante no dispone de ticket que justifique su compra en el establecimiento reclamado.

### 1.3.2 PRACTICA TUS DERECHOS

Soluciones y vías  
de reclamación aconsejables

#### CASO 01

#### COMERCIO ELECTRÓNICO

##### Supuesto práctico:

He comprado un libro en una página web. Lo he hecho acompañado de mi padre, ya que es la primera vez que utilizo este sistema de compra, que seguro tiene un gran futuro. Es lo que llaman sociedad de la información.

Al pagar, hemos utilizado la tarjeta bancaria que tenemos de BANKAR, nuestro Banco favorito. Por error, hemos repetido la operación, por lo que hemos comprado y pagado dos veces.

No sé a quién me puedo dirigir, ni quién es el **responsable en la prestación de los servicios en la sociedad de la información**.

##### Busca el artículo:

Es un caso de simple error por nuestra parte. Por parte del consumidor. Más que reclamar, tendríamos que dirigirnos amablemente a los responsables para que cancelaran una de las compras. De todas las maneras, tenemos que saber que en este tipo de compras fuera de establecimiento comercial, aunque sea un error nuestro, tenemos el derecho de desistir sin alegar causa alguna durante un período de 7 días.

Todo ello según el artículo

##### Art.-37

*Son responsables en la prestación de servicios de la sociedad de la información los productores, distribuidores y comercializadores de bienes o servicios, asimismo lo son los concesionarios de señales electrónicas, operadores de redes y, en general, los proveedores de acceso a redes de telecomunicaciones.*

*Son también responsables los titulares de los medios de pago en los casos en los que se utilizan tarjetas para las transacciones electrónicas.*

##### Vía de reclamación:

Debemos dirigirnos al titular de la página web; pero como no ha habido infracción por su parte, si no un error por parte nuestra, solo hacemos una petición. ESTAMOS ANTE UN CASO DE AUTODEFENSA.



## CASO 02

### CONTAMINACIÓN ACÚSTICA. VIVIR SIN RUIDO

#### Supuesto práctico:

Mi hermana se ha comprado una motocicleta de gran cilindrada. Funciona de maravilla, pero la verdad es que hace mucho ruido. Tiene los oídos que le zumban y los vecinos están que trinan. Estamos contaminando, ya que el ruido es un peligro no sólo para la salud, si no también para el medio ambiente.

La ha llevado al taller y le han dicho que el tubo de escape está defectuoso y por eso hace más ruido del normal.

No sé a quién se puede dirigir, ni si existe la obligación de que **los productos no puedan producir peligro para la salud ni perjudicar el medio ambiente.**

#### Busca el artículo:

Por supuesto que puedes reclamar.

Todo ello según el artículo.

#### Art.-8

**Los productos y servicios no pueden producir peligro para la salud o seguridad de los consumidores o usuarios y tampoco para el medio ambiente, siempre que se utilicen correctamente.**

#### Art.-11

**Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón nos protegen para evitar riesgos** contra nuestra salud o nuestra seguridad. También **vigilan y controlan** el proceso de elaboración, utilización y circulación de los bienes **para prevenir y sancionar** cualquier infracción que se produzca.

#### Vía de reclamación:

Estamos ante una clara irregularidad.

Debemos poner una DENUNCIA ante la Dirección General de Consumo, donde iniciarán un proceso de INSPECCIÓN DE CONSUMO. También, te ayudarán en una Asociación de Consumidores o en tu Oficina de Información al Consumidor más cercana.

### CASO 03

#### PUBLICIDAD ENGAÑOSA Y DE GÉNERO

##### Supuesto práctico:

Mi hermana ha terminado sus estudios, quiere ponerse a trabajar y está pensando en hacer oposiciones a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Está leyendo el periódico y encuentra el siguiente anuncio de una Academia de preparación de oposiciones:

“Si eres mujer: haz oposiciones. Sólo así podrás disfrutar de permisos de maternidad adecuados y de los mismos derechos laborales que tus compañeros”.

Le parece una publicidad engañosa, ya que sabe que tanto los hombres como las mujeres tienen los mismos derechos laborales en cualquier empresa. Publicitar esto va en contra de la igualdad de género.

No sé si tengo derecho a reclamar y si **la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón puede adoptar alguna medida precisa para que la publicidad sea veraz y no engañosa, ni lícita.**

##### Busca el artículo:

Por supuesto que puedes reclamar.

Todo ello según el artículo.

##### Art.-15

**Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón adoptarán las medidas precisas para:**

d. Vigilar para que la **publicidad sea veraz** y perseguir la **publicidad engañosa o ilícita.**

##### Vía de reclamación:

Estamos ante una clara irregularidad por parte del anunciante.

Interpondremos una DENUNCIA ante la Dirección General de Consumo, donde iniciarán un proceso de INSPECCIÓN DE CONSUMO.

Como información complementaria, debes saber que existe un OBSERVATORIO DE LA PUBLICIDAD SEXISTA dependiente del Instituto de la Mujer del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.



## CASO 04

### COMERCIO JUSTO

#### Supuesto práctico:

Todos debemos colaborar con las tiendas solidarias y de comercio justo.

Durante la Navidad anterior compré un regalo para mi madre consistente en un maravilloso pañuelo de seda india tejido por unas mujeres que se habían constituido en cooperativa de trabajo.

El otro día, cuando lo lavé encogió. Lo llevé a la tienda y me dijeron que ese producto no podía lavarse con agua caliente. Sin embargo, en la etiqueta ponía que sí se podía lavar con agua caliente.

No sé si tengo derecho a reclamar ya que no creo tener suficiente **información sobre el modo de utilización y las contraindicaciones del producto.**

#### Busca el artículo:

Por supuesto que puedes reclamar.

Todo ello según el artículo.

#### **Art.-25**

*Los consumidores, en cumplimiento del derecho de información, **deberemos recibir:***

*b. **Información sobre seguridad, modo de utilización, contraindicaciones y garantías.***

#### Vía de reclamación:

Estamos ante una clara irregularidad.

Las tiendas de Comercio justo son muy responsables con sus obligaciones, por lo que recomendamos realizar una SOLICITUD DE ARBITRAJE ante la JUNTA ARBITRAL DE ARAGÓN. Seguro que así conseguimos hacer valer nuestros derechos y llegar a un acuerdo justo.

Debemos saber que el etiquetado de conservación es facultativo, por lo que sólo podremos reclamar si es incorrecto o nos causa un perjuicio.

## CASO 05

### CONSUMIDORES VIAJEROS. AGENCIAS DE VIAJES.

#### Supuesto práctico:

Nos vamos de vacaciones. Mis padres han comprado ya, en la Agencia de viajes, los billetes y la estancia en el hotel.

Por desgracia mi hermano pequeño se ha puesto enfermo y hemos tenido que aplazar el viaje.

Cuál ha sido nuestra sorpresa cuando en la Agencia nos han dicho que nos devolvían el dinero, pero que un 20% se lo quedaban ellos, ya que era lo que habitualmente ocurría cuando el consumidor renunciaba o desistía del viaje.

En el contrato que firmamos con la Agencia no viene nada al respecto.

No sé si **en el contrato tiene que existir la información adecuada sobre los derechos de renuncia o desistimiento.**

#### Busca el artículo:

Por supuesto que puedes reclamar.

Todo ello según el artículo.

#### Art.-25

*Los consumidores, en cumplimiento del derecho de información, **deberemos recibir:***

*d. La información sobre los **derechos de renuncia o desistimiento** en relación a la contratación del producto.*

#### Vía de reclamación:

Estamos ante una clara irregularidad.

Te ayudarán en una Asociación de Consumidores o en tu Oficina de Información al Consumidor más cercana, o puedes poner una DENUNCIA ante la Dirección General de Consumo, donde iniciarán un proceso de INSPECCIÓN DE CONSUMO.



## CASO 06

### ETIQUETADO

#### Supuesto práctico:

Mi abuelo me ha dado una buena propina para mi cumpleaños. Con ella y con algo que tengo ahorrado voy a comprarme una consola de videojuegos nueva. Lo dicho, ya la tengo en casa.

Cuando abro la caja, observo que el libro de instrucciones solo está en inglés y en chino. Sé algo de inglés, pero para enterarme bien necesitaría que estuviese en castellano, pudiendo constar además en otras lenguas propias de Aragón.

No sé si tengo derecho a reclamar y si la **información de los productos debe figurar al menos en castellano.**

#### Busca el artículo:

Por supuesto que puedes reclamar.

Todo ello según el artículo.

#### Art.-24

*Los consumidores, para que puedan elegir libremente, tienen derecho a ser informados de forma real y completa de las características de los productos incluyendo el marcado y etiquetado de los mismos.*

*Serán **responsables** de la obligación de informar los productores, importadores, comercializadores, distribuidores y vendedores de los bienes o servicios.*

**La información figurará al menos en castellano. Además podrá existir en las lenguas propias de Aragón.**

#### Vía de reclamación:

Estamos ante una clara irregularidad por parte del fabricante y de los distribuidores del producto. Nos dirigiremos a la tienda donde compramos el producto para que nos faciliten un libro de instrucciones completo en castellano, pudiendo constar además en otras lenguas propias de Aragón.

Si no lo hacen podremos poner una DENUNCIA ante la Dirección General de Consumo, donde iniciarán un proceso de INSPECCIÓN DE CONSUMO.



## CASO 07

### ALQUILER DE VIVIENDA

#### Supuesto práctico:

Debo irme a estudiar a otra ciudad. Como allí no tengo familiares con los que vivir tengo que alquilar una vivienda. Alquilo un piso en un edificio dedicado por completo al alquiler por el propio promotor.

La primera semana todo está muy bien, pero a partir de la segunda semana los grifos del baño no funcionan y también se ha roto la lavadora. Me dirijo al propietario que me ha alquilado la vivienda, pero no me hace caso y dice que eso lo tengo que pagar yo.

No tengo ningún contrato firmado, ya que sólo hace dos semanas que me he ido a vivir ahí y aunque tendría que tener el contrato desde el primer día, siempre el dueño me ha dado largas. Por otra parte, tampoco tengo ningún recibo, ni factura del alquiler.

No sé a quién me puedo dirigir, ni si **me tienen que dar recibo o factura por los pagos que vaya haciendo.**

#### Busca el artículo:

Por supuesto que tenemos derecho a tener un contrato y además las facturas y recibos de todos los pagos que hayamos hecho.

Sin documentos, será también más difícil el poder reclamar. Por tanto, primero tenemos que tener el contrato en orden y el resto de recibos, facturas, etc.

Todo ello según el artículo.

#### Art.-16

*Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón **protegerán el contenido básico de los intereses económicos y sociales** de los consumidores y en concreto garantizarán:*

- b. La **factura o documento que demuestre la realización del servicio**, en el que constará la fecha del contrato y los conceptos del mismo, así como el precio desglosado. La no inclusión de algún concepto se interpretará en beneficio del consumidor.*

#### Vía de reclamación:

Estamos ante una clara irregularidad del propietario de la vivienda.

Te ayudarán en una Asociación de Consumidores o en tu Oficina de Información al Consumidor más cercana, o puedes poner una DENUNCIA ante la Dirección General de Consumo, donde iniciarán un proceso de INSPECCIÓN DE CONSUMO.

## CASO 08

### LAS REBAJAS Y LOS DESCUENTOS

#### Supuesto práctico:

¡Por fin han llegado las Rebajas!

Me dirijo a mi centro comercial favorito y me compro un montón de cosas porque necesito renovar mi vestuario.

Cuando voy a pagar unos pantalones vaqueros, veo que no lleva precio en la etiqueta, figurando una indicación de -30% en el escaparate.

No sé a quién me puedo dirigir, ni si existe la obligación de **incluir el precio anterior y el rebajado en los productos** en periodo de rebajas.

#### Busca el artículo:

Por supuesto que puedes reclamar.

Todo ello según el artículo.

#### **Art.-26**

*Los productos rebajados, deberán **incluir el precio anterior y el rebajado.***

#### Vía de reclamación:

Estamos ante una clara irregularidad en el etiquetado del precio.

Te ayudarán en una Asociación de Consumidores o en tu Oficina de Información al Consumidor más cercana, o puedes poner una DENUNCIA ante la Dirección General de Consumo, donde iniciarán un proceso de INSPECCIÓN DE CONSUMO.



## CASO 09 CONCIERTOS

### Supuesto práctico:

Por fin viene a tocar el grupo “Mis favoritos” a mi ciudad. Saco en el cajero de mi Banco las correspondientes entradas y me arreglo adecuadamente para ir al concierto. Cuando acudo mi sorpresa es que hay una fila larguísima de gente y, cuando toca mi turno de entrar, los porteros me dicen que el aforo está completo y que no puedo pasar.

No sé a quién me puedo dirigir, yo cumplí adquiriendo la entrada con antelación y pagándola. Todo es correcto.

Mi enfado es visible y no sé si **tengo derecho a que me devuelvan el dinero de la entrada.**

### Busca el artículo:

Por supuesto que tienes derecho a que te devuelvan el dinero de la entrada.

Todo ello según el artículo

#### Art.-19

*Como consumidores tenemos **derecho a una eficaz protección jurídica que nos sirva para reparar e indemnizar los daños y perjuicios que podamos sufrir.***

*Además de acudir a los Jueces, tenemos **derecho a dirigirnos a los órganos competentes de las Administraciones Públicas,** donde seremos atendidos en nuestras solicitudes de información, consulta u orientación.*

*En determinadas circunstancias tenemos **derecho a la restitución de la situación anterior a la adquisición del bien o servicio o la devolución de las cantidades entregadas.***

### Vía de reclamación:

Estamos ante una clara irregularidad por parte del promotor del concierto.

Nos dirigiremos a él para que nos devuelvan el dinero de la entrada. Si no lo hacen podremos poner una DENUNCIA ante la DG CONSUMO, donde iniciarán un proceso de INSPECCIÓN DE CONSUMO.

Una buena idea es acudir a nuestra ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES o a la OMIC /OCIC de nuestra localidad porque seguro que tienen muchas más quejas de personas como yo que no han podido entrar al concierto. Estamos ante un espectáculo de masas y son muchas las personas afectadas. Seguro que ellos nos pueden solucionar el problema más rápidamente.



## CASO 10

### PUBLICIDAD JUEGOS ON LINE

#### Supuesto práctico:

Me gusta mucho mi nuevo móvil. Con él puedo suscribirme a juegos, chatear con mis amigos, cambiar de melodía y de tonos, etc.

Vi una oferta para suscribirme a un canal de juegos on-line; ponía que cada descarga era de 1 euro, pero también venían otra serie de precios y tarifas que no pude ver, ya que estaban en letra muy pequeña y sólo aparecieron en la pantalla durante un par de segundos.

No sé si tengo derecho a reclamar ya que no llegué a **conocer el precio del servicio con todos los detalles, incluidos los descuentos, impuestos, etc.**

#### Busca el artículo:

Por supuesto que puedes reclamar.

Todo ello según el artículo.

#### Art.-26

*Los consumidores tenemos derecho a **conocer el precio** del bien o servicio antes de contratarlo, **con todos los detalles incluidos los descuentos, impuestos, etc.***

*La **exposición de los precios** deberá efectuarse en los lugares del establecimiento donde se oferten, siendo de fácil visibilidad y acceso.*

#### Vía de reclamación:

Estamos ante una clara irregularidad por parte del anunciante.

Interpondremos una DENUNCIA ante la Dirección General de Consumo, donde iniciarán un proceso de INSPECCIÓN DE CONSUMO.

Como información complementaria, es bueno que sepas que existen ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES especializadas en la defensa de nuestros derechos en los servicios de telefonía, Internet, etc.

SECCIÓN 1.3.3

## **Pasatiempos**

Soluciones

ARAGÓN PROTEGE NUESTROS DERECHOS 1

## CRUCIGRAMA NUMÉRICO

Cada número corresponde a una letra. A números iguales, letras iguales. Completa el cuadro y sabrás quiénes somos los consumidores y usuarios.

L 10	A 2	S 3			12	5	7	3	6	4	2
3		20			5	4	11	1	9	2	9
5	3		19		8	5		14	6	13	12
7	2	4			8	11	1	10	1	18	2
4		6			9	1	3	16	7	8	11
2	4		17		1	5	4	5	3		6
	S 3	E 5	R 7	V 15	I 1	C 14					
							I 1	O 6	S 3		
12	2	7	2		3	8		8	3		6
	1	4	9	1	15	1	9	8	2		10
	6		16	2	13	1	10	1	2		7

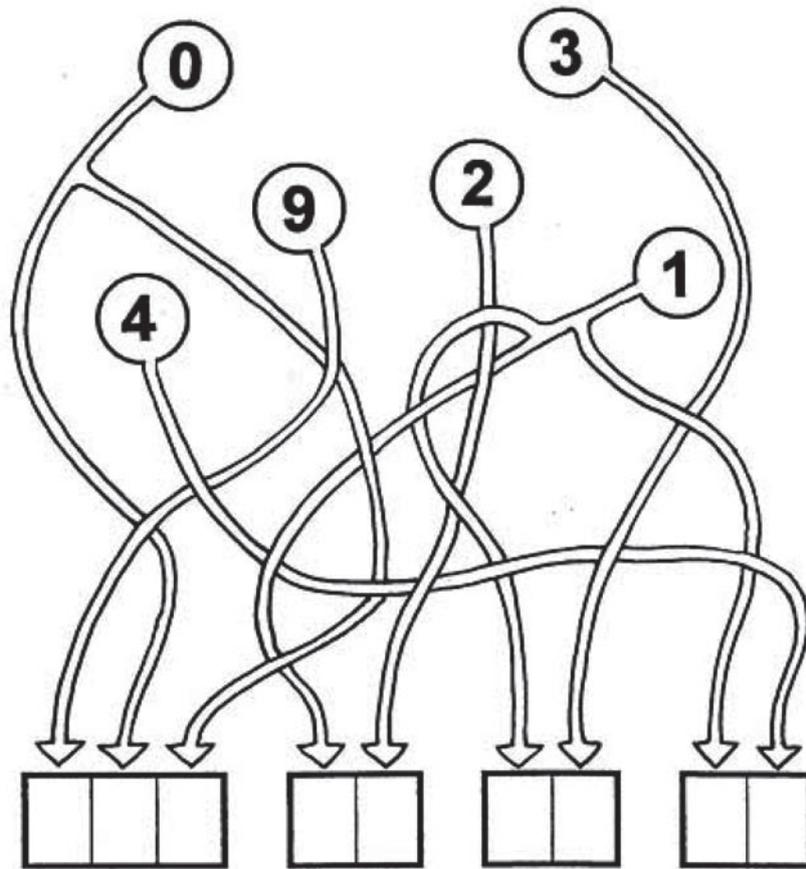
### SOLUCIÓN:

Las personas y entidades que compran, utilizan o disfrutan bienes o servicios para su uso individual o familiar.

**ARAGÓN PROTEGE NUESTROS DERECHOS 2**

## SIGUE LAS FLECHAS

Sigue las flechas y traslada los números a las casillas inferiores. Conocerás el número del servicio gratuito de atención telefónica al consumidor.



**SOLUCIÓN:**

900 12 13 14

## ARAGÓN PROTEGE NUESTROS DERECHOS 3

### AGUDIZA TU VISTA

¿Eres capaz de agudizar la vista y leer este texto que corresponde al artículo 31 de la Ley de Protección y Defensa de los consumidores y usuarios de Aragón?

**Las Administraciones públicas de Aragón  
realizarán campañas informativas y  
divulgativas para que el consumidor  
adquiera los conocimientos necesarios  
sobre los bienes y servicios comercializados**

#### SOLUCIÓN:

Las Administraciones públicas de Aragón realizarán campañas informativas y divulgativas para que el consumidor adquiera los conocimientos necesarios sobre los bienes y servicios comercializados.

ARAGÓN PROTEGE NUESTROS DERECHOS 4

COLUMNAS MOVEDIZAS

Coloca cada columna en su lugar y sabrás uno de los datos imprescindibles en un formulario para hacer una reclamación.

I	D	O	C	C		N	S	A		R	P	L	I	E
A	A		A	D	T	L	L	E	O	D		D	E	L
	E		O	U	H	L	H		A	S	Q	S	E	C
O	Y	A		I	A	D	N	H	O.	M	T		V	A

	H	A	Y	A	N		M	O	T	I	V	A	D	O.

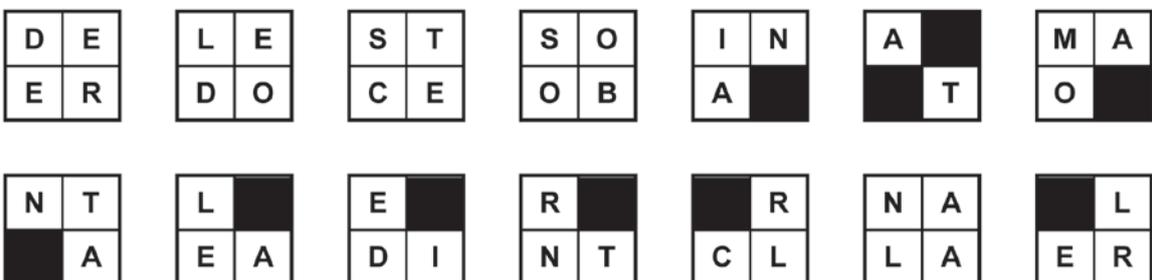
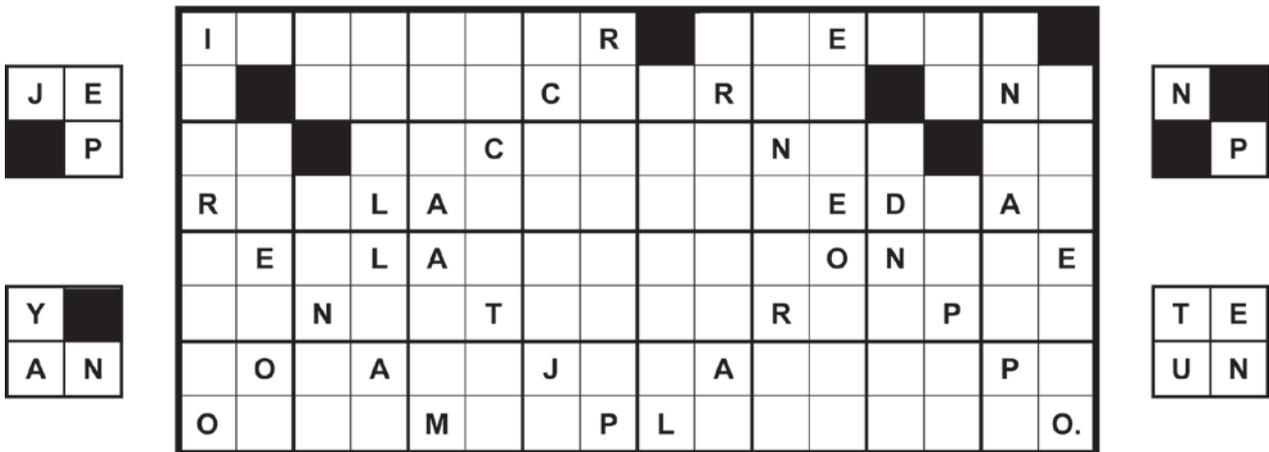
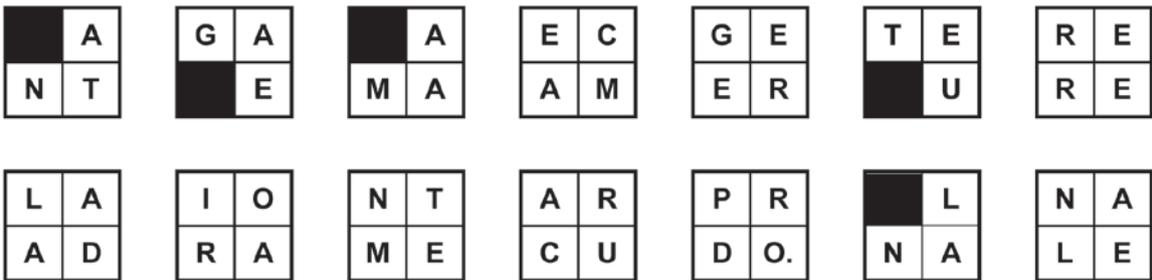
**SOLUCIÓN:**

La descripción detallada de los hechos que la hayan motivado.

ARAGÓN PROTEGE NUESTROS DERECHOS 5

PUZZLE

Coloca las piezas del puzzle dentro de la cuadrícula y podrás leer en qué consiste un **acto de mediación**, que es el primer paso para resolver una **reclamación**.



**SOLUCIÓN:**

Intentar llegar a un acuerdo entre reclamante y reclamado mediante la gestión de una tercera persona ajena al problema planteado.

## ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES 1

### DAMERO

Traslada las letras de las definiciones a la cuadrícula de abajo y conocerás una de las funciones del **Consejo Aragonés de Consumo**.

<b>Superficie de terreno privada. Hacienda, heredad.</b>	21	27	5	15	11
<b>Dícese de la persona a quien le falta una mano.</b>	24	8	18	14	2
<b>Cama ligera para una sola persona.</b>	6	25	3	9	19
<b>Provincia que linda con Zaragoza por el oeste.</b>	30	17	23	7	13
<b>Saludo romano y oración a la Virgen.</b>	20	29	10	28	4
<b>Guiso de pimiento, tomate, cebolla, calabacín, berenjena... troceados y fritos.</b>	1	16	12	26	22

1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
11	12		13	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

#### SOLUCIÓN:

Potenciar las acciones formativas

## ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES 2

### CRUZADA

Coloca en el casillero los nombres y siglas de las siguientes Asociaciones de Consumidores de Aragón:

**12 letras**  
CESARAUGUSTA

**11 letras**  
TORRE RAMONA

**10 letras**  
ALTOARAGÓN  
EDEFARAGÓN  
SANTA MARÍA

**9 letras**  
INFORMACU

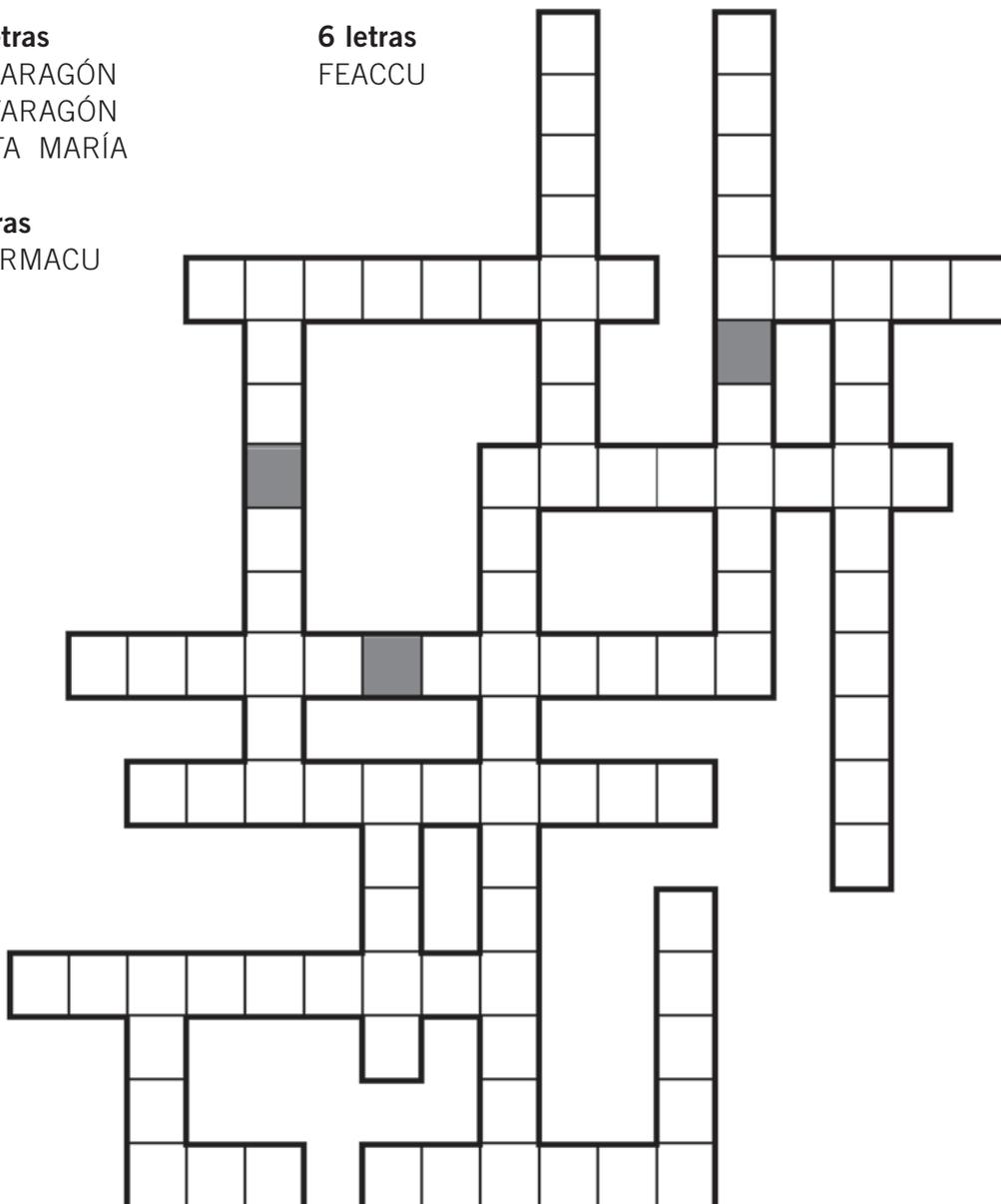
**8 letras**  
ASCOMAEX  
CONMAYOR  
IMPOEBRO  
SAN JORGE

**6 letras**  
FEACCU

**5 letras**  
AIACU  
AICAR  
ARACO

**4 letras**  
FACU

**3 letras**  
UCA



## ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES 2

### CRUZADA

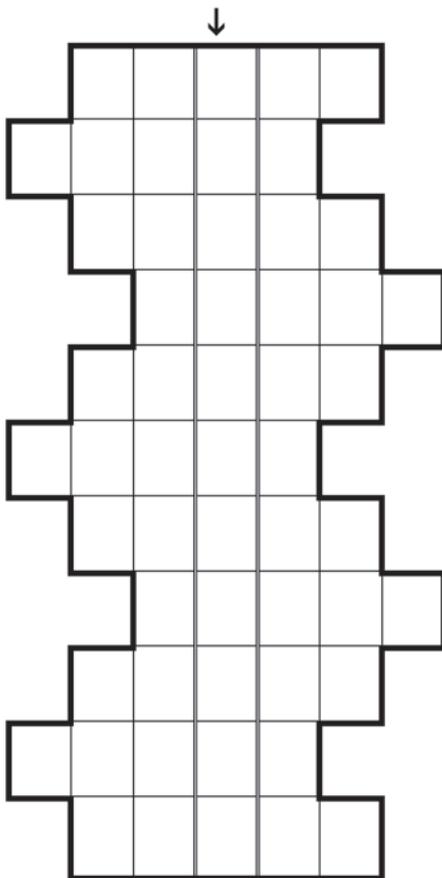
SOLUCIÓN:



## ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES 3

### DEFINICIONES

Resuelve las definiciones y, en vertical siguiendo la flecha, sabrás cómo debe ser la organización y el funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores.



- 1 Hueso del brazo.
- 2 Riña, lucha, combate, disputa, batalla.
- 3 Baile y ritmo de origen brasileño.
- 4 Pieza que sirve para abrochar.
- 5 Letra que no es consonante.
- 6 Cría del caballo.
- 7 Objeto para abrir y cerrar una cerradura.
- 8 Libro de mapas.
- 9 Viento suave.
- 10 Insecto muy pesado en verano.
- 11 Asiento del rey.

#### SOLUCIÓN:

DEMOCRÁTICO. Radio. Pelea. Samba. Botón. Vocal. Potro. Llave. Atlas. Brisa. Mosca. Trono.

## ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES 4

### SÍMBOLOS

Rellena la cuadrícula con las letras correspondientes, según la clave, y sabrás qué es lo que no pueden recibir las Asociaciones de Consumidores.

--	--	--	--	--	--	--	--











--	--	--	--	--	--	--	--	--	--










CLAVE:

<b>A</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>I</b>	<b>M</b>	<b>N</b>	<b>O</b>	<b>P</b>	<b>R</b>	<b>S</b>
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------












**SOLUCIÓN:**

Dinero de empresas.

## OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR 1

### SOPA DE LETRAS

Busca en esta sopa de letras el nombre de 24 localidades aragonesas cuyos ayuntamientos cuentan con OMIC (Oficinas Municipales de Información al Consumidor).



#### SOLUCIÓN:

ALAGÓN, ALBARRACÍN, ALCAÑIZ, ANDORRA, BARBASTRO, BINÉFAR, CALAMOCHA, CALATAYUD, CANFRANC, CASPE, DAROCA, FRAGA, GALLUR, HÍJAR, HUESCA, ILLUECA, JACA, SABIÑÁNIGO, TARAZONA, TERUEL, UTEBO, UTRILLAS, ZARAGOZA, ZUERA.

## OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR 2

### AÑADE LAS VOCALES

Completa los nombres de estas cinco comarcas aragonesas que cuentan con OCIC (Oficina Comarcal de Información al Consumidor), añadiendo las vocales.

1 **S B R R B**

2 **R B G R Z**

3 **C N C M D**

4 **M N G R S**

5 **M T R R Ñ**

#### SOLUCIÓN:

SOBRARBE, RIBAGORZA, CINCA MEDIO, MONEGROS y MATARRAÑA.

## OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR 3

### DAMERO

Con las sílabas propuestas puedes completar las definiciones y después trasladar las letras a la cuadrícula inferior. Conocerás cuál es una de las funciones de las **Oficinas de Información al Consumidor**.

DE	TA	CI	MI	TRA	CO
TAR	RI	NE	SIL	JO	BA

25	6	1	13	3
23	16	9	20	26
7	15	24	2	10

Bomba de gran tamaño  
y forma ovalada.

Antónimo o contrario de pronto.

Impedimento, obstáculo,  
dificultad.

Letra muy aragonesa.

Local para ver películas.

Millonario.  
Que tiene mucho dinero.

17	19	14	8
22	4	27	18
11	21	5	2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	17	18	
19		20	21	22	23	24	25	26	27

#### SOLUCIÓN:

Solicitar arbitraje o dictamen.

OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR 4

## SALTO DE CABALLO

Siguiendo los movimientos del CABALLO DE AJEDREZ y empezando por la sílaba destacada, podrá leerse una de las funciones de las **Oficinas de Información al Consumidor**.

RIOS.	<b>E</b>	RA	AL	MI
A	TAS	SU	LE	GO
CON	SUA		DO	CON
SUL	JO	Y	NÉS	VAR
U	DE	CON	SE	RES

**SOLUCIÓN:**

Elevar consultas al Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

## ARBITRAJE 1

### ABECEDARIO

Escribe en cada casilla la letra que corresponda, según su orden en el abecedario (la A es el 1, la B es el 2 y así sucesivamente con las 27 letras del alfabeto español). Sabrás para quién se ha puesto en marcha el Arbitraje de Consumo.

17	1	19	1		12	16	20		3	16	14	20	22	13	9	4	16	19	5	20	
	16		22	20	22	1	19	9	16	20		26		17	1	19	1		12	16	
20		5	13	17	19	5	20	1	19	9	16	20		17	19	16	6	5	20	9	
16	14	1	12	5	20		16		3	16	13	5	19	3	9	1	14	21	5	20	

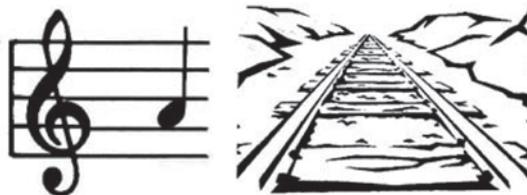
#### SOLUCIÓN:

Para los consumidores o usuarios y para los empresarios, profesionales o comerciantes.

## ARBITRAJE 2

### JEROGLÍFICO

El Arbitraje de Consumo es...



#### SOLUCIÓN:

La vía más fácil.

## ARBITRAJE 3

### CRUZADA

Coloca en la cuadrícula estas once características del Arbitraje de Consumo.

**14 letras**  
REPRESENTATIVO

**11 letras**  
IGUALITARIO

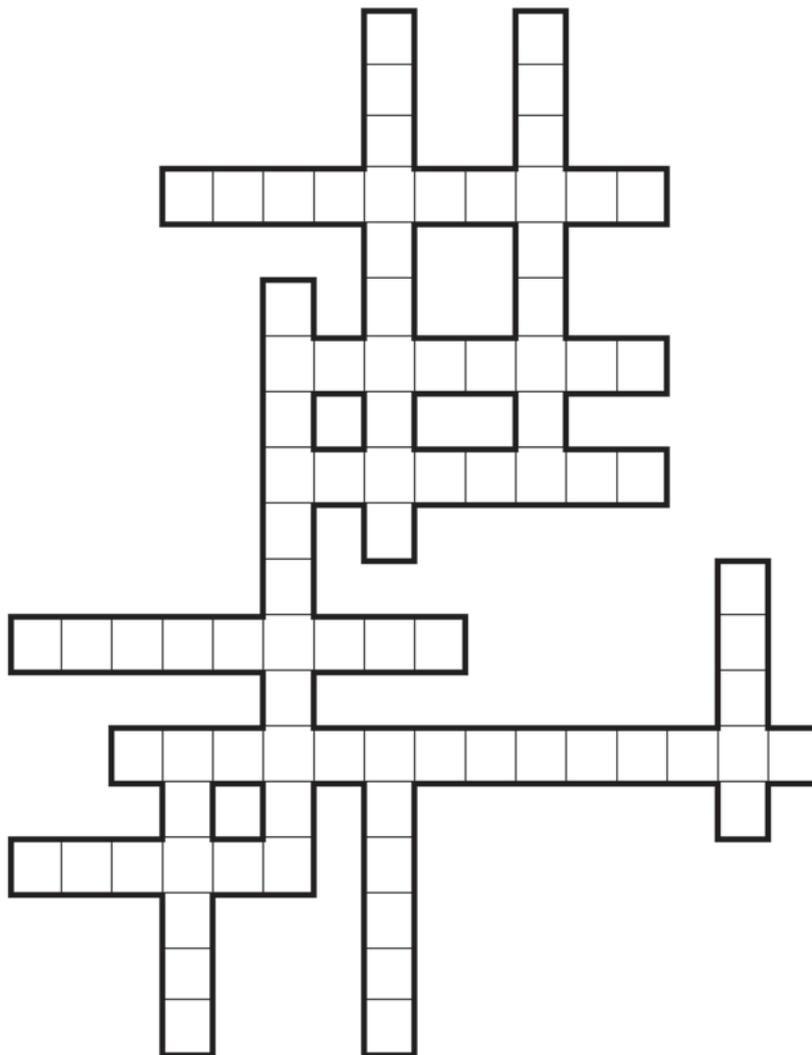
**10 letras**  
VINCULANTE  
VOLUNTARIO

**9 letras**  
ECONÓMICO  
EJECUTIVO

**8 letras**  
AMISTOSO  
GRATUITO

**6 letras**  
EFICAZ  
RÁPIDO  
SIMPLE

**5 letras**  
BREVE



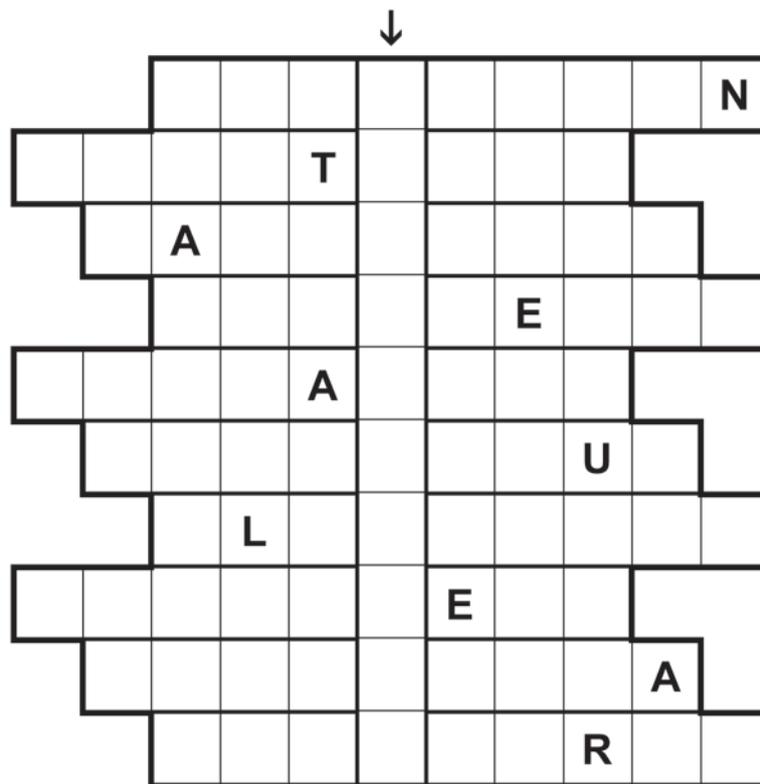
SOLUCIÓN:



ARBITRAJE 4

VERTICAL

Coloca los nombres de los siguientes municipios aragoneses en la cuadrícula y, leyendo en vertical la columna central, sabrás cómo es el **Sistema Arbitral de Consumo**.



A	L	F	A	J	A	R	Í	N
A	L	M	U	D	É	V	A	R
C	A	L	A	T	A	Y	U	D
C	A	L	A	T	O	R	A	O
C	A	L	O	M	A	R	D	E

C	R	I	V	I	L	L	É	N
J	A	B	A	L	O	Y	A	S
M	A	N	Z	A	N	E	R	A
M	U	N	É	B	R	E	G	A
P	A	N	T	I	C	O	S	A

**SOLUCIÓN:**

Voluntario.

### 1.3.4 EVALUACIÓN.

Tres opciones

#### DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

1. La Dirección General de Consumo es una unidad administrativa del:
  - a) **Gobierno de Aragón.**
  - b) Gobierno de España.
  - c) Gobierno de la Unión Europea.
2. La Dirección General de Consumo apoya y ayuda a las Oficinas de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores, Centros educativos, etc. mediante:
  - a) **Convocatorias anuales de subvenciones económicas.**
  - b) Discursos de ánimo.
  - c) Acuerdos internos para no incorporar el IVA en los contratos.
3. Para que nadie ataque nuestros derechos, la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón dispone del:
  - a) Servicio de Fiscalización y Registro.
  - b) Servicio de Intervención Rápida (SIR).
  - c) **Servicio de Inspección.**
4. La siglas CIDAC significan:
  - a) Centro de Información y Documentación Ambiental de Consumidores.
  - b) **Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo.**
  - c) Centro de Interés y Denuncias Aragonés de Consumo.
5. El Teléfono de Información del Consumidor es el:
  - a) **900 12 13 14**
  - b) 900 11 12 13
  - c) 900 03 14 16

#### ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

1. Las Asociaciones de Consumidores son uniones voluntarias de personas que se agrupan para:
  - a) Tener más fuerza en el consumo alimentario.
  - b) **Tener más fuerza en la defensa de sus intereses como consumidores.**
  - c) Cuidar la gastronomía con productos de calidad de Aragón.
2. ¿Cómo se financian?
  - a) **Con las cuotas de sus socios, subvenciones de las Administraciones y recursos propios.**
  - b) De los presupuestos generales del Estado.
  - c) Directamente desde el Registro de Asociaciones sin ánimo de lucro.
3. Las Asociaciones de Consumidores no pueden:
  - a) Defender a consumidores del ámbito de las telecomunicaciones.
  - b) **Hacer publicidad comercial de productos o servicios.**
  - c) Defender a sus socios en los Tribunales de Justicia.
4. Las Asociaciones de Consumidores deben tener un funcionamiento:
  - a) Monárquico y liberal.
  - b) Consumocrático.
  - c) **Democrático.**
5. Participar en una Asociación de Consumidores:
  - a) **Nos da fuerza a todos.**
  - b) Nos fuerza a reclamar.
  - c) Nos obliga a reclamar a la fuerza.

## OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

1. ¿Qué significan las siglas OMIC?
  - a) **Oficinas Municipales de Información al Consumidor.**
  - b) Oficinas Municipales de Investigación del Consumidor.
  - c) Oficinas Metropolitanas de Interés del Consumidor.
2. ¿Y las siglas OCIC?
  - a) Oficinas Comarcales de Información al Ciudadano.
  - b) Oficinas Comunales de Información al Consumidor.
  - c) **Oficinas Comarcales de Información al Consumidor.**
3. Una de las funciones de las Oficinas de Información al Consumidor es orientar a:
  - a) **Todos los consumidores y usuarios de sus derechos.**
  - b) A los consumidores sólo sin están censados en la localidad
  - c) A los consumidores de una determinada Comarca.
4. ¿Son gratuitas las consultas de los consumidores en una Oficina de Información al Consumidor?:
  - a) No, sólo en ocasiones excepcionales.
  - b) **Sí, siempre.**
  - c) Depende del Alcalde o Presidente de la Comarca.
5. ¿Pueden recibir denuncias de los consumidores?
  - a) Sí, pero únicamente las de sus asociados
  - b) Sí, siempre que exista una Concejalía de Consumo y Abastos
  - c) **Sí y remitirlas a los órganos competentes.**

## SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

1. El arbitraje de consumo está basado esencialmente en:
  - a) La eficacia de un buen abogado que representa a los consumidores y usuarios.
  - b) La voluntariedad de las partes que aceptan someterse a la decisión que adopte un tribunal de arbitraje independiente.**
  - c) El conocimiento de la ley por las partes y las pruebas periciales que se aportan.
2. ¿Qué tiene y qué no tiene el Secretario de una Junta Arbitral de Consumo?
  - a) Tiene voz, no tiene voto.**
  - b) Tiene voz, no tiene palabra.
  - c) Tiene voz, no puede cantar.
3. A través del Sistema Arbitral de Consumo no pueden plantearse asuntos en los que existan:
  - a) Discrepancias entre el consumidor y el comerciante
  - b) Dos o más consumidores implicados.
  - c) Indicios de intoxicación, muerte, lesión o delito, o sentencia firme de los Tribunales de Justicia.**
4. El Colegio Arbitral está compuesto por:
  - a) Un Presidente, un Secretario y dos Vocales.**
  - b) Un Presidente, un Fiscal y dos Vocales.
  - c) Un Presidente (árbitro de fútbol), un Secretario de Ayuntamiento y dos Vocales.
5. ¿Qué es un Laudo?
  - a) Un acuerdo que concede la razón al consumidor en su totalidad y por unanimidad.
  - b) La sentencia que dicta un Juez y a la que es posible recurrir.
  - c) Un acuerdo de obligado cumplimiento que dicta la Junta Arbitral de Consumo y que da fin a su actuación.**

SECCIÓN 1.4

## Cuestionario de evaluación. ¿Qué sabes?.

En toda acción educativa se plantea la necesidad de un control de los procesos y resultados. Para ello, proponemos al profesorado que aplique al alumnado el siguiente CUESTIONARIO, **antes** de empezar a trabajar estos materiales de aula para descubrir su nivel de conocimiento de la materia y **después** de haber puesto en práctica buena parte de las actividades.

Son 10 cuestiones, así que se puede evaluar con los mismos criterios de puntuación que un examen convencional. Igualmente, es oportuno que el alumnado tenga a mano el cuestionario inicial cuando esté respondiendo al cuestionario final. ¡Se sorprenderá de sus avances!.

### ¿QUÉ SABES? CUESTIONARIO INICIAL Y FINAL

1. ¿Sabes qué es un consumidor? ¿Y un usuario?
2. ¿Qué sabes de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los consumidores y usuarios de Aragón.
3. ¿Sabes qué servicios presta la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón?
4. ¿Sabes qué es y cómo actúa el Servicio de Inspección de Consumo?
5. ¿Qué sabes del Teléfono de Atención al Consumidor?
6. ¿Sabes qué servicios presta una Asociación de Consumidores?
7. ¿Qué sabes de las OCIC y de las OMIC?
8. ¿Qué sabes del Sistema Arbitral de Consumo?
9. ¿Cómo sabes si un establecimiento o empresa están adheridos al Sistema Arbitral de Consumo?.
10. ¿Sabes cómo, cuándo y dónde acudir para presentar una reclamación?.

**NOMBRE DEL ALUMNO/A:**

**FECHA:**

1. ¿Sabes qué es un consumidor? ¿Y un usuario?
  
2. ¿Qué sabes de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los consumidores y usuarios de Aragón.
  
3. ¿Sabes qué servicios presta la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón?.
  
4. ¿Sabes qué es y cómo actúa el Servicio de Inspección de Consumo?
  
5. ¿Qué sabes del Teléfono de Atención al Consumidor?
  
6. ¿Sabes qué servicios presta una Asociación de Consumidores?
  
7. ¿Qué sabes de las OCIC y de las OMIC?
  
8. ¿Qué sabes del Sistema Arbitral de Consumo?
  
9. ¿Cómo sabes si un establecimiento o empresa están adheridos al Sistema Arbitral de Consumo?
  
10. ¿Sabes cómo, cuándo y dónde acudir para presentar una reclamación?

## SECCIÓN 1.5

# Glosario de términos

### **ACCIONES EXTRAJUDICIALES**

Son las actuaciones realizadas para defender nuestros derechos que no se llevan a cabo ante los Tribunales de Justicia, sino ante otras instancias, como la Administración, Tribunales de Arbitraje, etc.

### **ACCIONES JUDICIALES**

Son las actuaciones realizadas ante los Tribunales de Justicia para defender nuestros derechos.

### **ACTO DE AUDIENCIA**

Es el momento del procedimiento en que las partes se personan para exponer sus puntos de vista.

### **ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES**

Unión voluntaria de personas que se agrupan para tener más fuerza en la defensa de sus intereses como consumidores.

### **AUTODEFENSA**

Es cuando nosotros mismos tratamos de solucionar nuestro propio problema.

### **C.I.D.A.C.**

Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo.

### **COLEGIO ARBITRAL**

Es el conjunto de árbitros que se reúnen para conocer de un asunto en concreto.

### **CONFLICTO**

Problema que ocurre entre dos partes.

### **CONSUMIDOR**

Quien compra alguna cosa para él mismo.

### **CONTRATO**

Acuerdo en el que un consumidor recibe del empresario un producto o servicio a cambio de una cantidad de dinero llamada precio. Puede ser verbal (la compra de

un helado) o escrito (cuando las dos partes firman un documento).

### **CONTROL DE MERCADO**

Es el conjunto de actuaciones que realiza la Administración para asegurar la legalidad de la actuación de las empresas en el ámbito del Consumo. Una parte muy importante del Control de Mercado es la Inspección de Consumo.

### **COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES.**

Son cooperativas cuya finalidad es la de proveer de bienes o servicios a los consumidores, mejorando de esta manera su calidad, precio, etc.

### **DELITO**

Cuando se incumplen determinadas normas muy graves (ejemplo: intoxicación, estafa, lesión, muerte, etc.).

### **DENUNCIAR**

Poner en conocimiento de la autoridad el incumplimiento de una norma.

### **DICTAMEN**

Valoración razonada de una situación hecha en un procedimiento administrativo, judicial, arbitral, etc.

### **EJECUTIVO**

(Una característica del Arbitraje). Un acto es ejecutivo cuando es de obligado cumplimiento y en caso de no cumplirse puede suponer el embargo judicial sobre los bienes del incumplidor.

### **ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO**

Son las Asociaciones y Fundaciones que realizan actividades para la sociedad sin el afán de conseguir una ganancia económica, sino por motivos sociales, culturales, etc.

### **ESTABLECIMIENTO ADHERIDO AL SISTEMA ARBITRAL**

Todo aquel establecimiento que con carácter previo a una reclamación decide estar a disposición del consumidor para resolver sus diferencias ante un Tribunal de Arbitraje.

### **EXPEDIENTE SANCIONADOR**

Es el procedimiento por el cual la Inspección de Consumo verifica la existencia o no de una infracción en materia de Consumo y, en su caso, impone una sanción al infractor.

### **FACTURA**

Documento que el empresario entrega al consumidor señalando la mercancía vendida y el precio.

### **FRAUDE**

Engaño por el que se obtiene un beneficio perjudicando a otro.

### **GARANTÍA**

Documento que asegura al consumidor el arreglo de posibles defectos de fabricación o de reparación de un producto durante un determinado tiempo.

### **INDEMNIZACIÓN**

Compensar económicamente por un daño o perjuicio.

### **INFRACCIÓN**

Situación en la que se incumple una norma.

### **INSPECCIONAR**

Labor que hacen los inspectores de vigilar y controlar si se cumplen las normas.

### **INTOXICACIÓN**

Envenenamiento.

### **JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO**

Organismo formado por un presidente, un secretario y dos vocales que representan a consumidores y empresarios, en el que se intenta mediar entre dos partes (ver Vía arbitral).

### **LAUDO**

Acuerdo de obligado cumplimiento que dicta la Junta Arbitral de Consumo y que da fin a su actuación.

### **MEDIACIÓN**

Intento de solucionar un conflicto entre consumidores y empresarios por las buenas. Hacen mediación la Oficinas de Información al Consumidor (OMIC/OCIC), Asociaciones de Consumidores y Juntas Arbitrales de Consumo.

### **NORMAS**

Reglas que tratan sobre cómo comportarse en un determinado tema.

### **O.C.I.C.**

Oficina Comarcal de Información al Consumidor

### **O.M.I.C.**

Oficina Municipal de Información al Consumidor.

### **PODERES PÚBLICOS**

Instituciones del Estado.

### **PRESUPUESTO**

Información previa que el empresario facilita al consumidor sobre el precio y características de un producto o servicio.

### **RECLAMACIÓN**

Pedir o exigir algo a lo que tenemos derecho según las normas.

### **RECURRIR**

Reclamar contra una decisión de un poder público (ver Poderes públicos).

### **REPARAR**

Compensar algún daño causado al incumplirse la ley.

### **SANCIONAR**

Imponer castigo al que incumple las leyes.

### **SENTENCIA**

Escrito de un juez por el que se pone fin y solución a un juicio.

### **SUBVENCIÓN**

Ayuda económica que dan los organismos públicos (ver Organismos).

### **TRIBUNAL DE JUSTICIA**

Lugar donde los jueces administran justicia y pronuncian las sentencias.

### **USUARIO**

Quien utiliza algún servicio para sí mismo.

### **VÍA ADMINISTRATIVA**

Es el camino que intenta solucionar un conflicto por medio de los organismos públicos (de la Administración), pudiendo sancionar, pero no conseguir una indemnización.

### **VÍA ARBITRAL**

Es el camino más rápido y barato de resolver conflictos entre consumidores y empresarios (ambos acuden voluntariamente). Por esta vía no se pueden tratar asuntos donde haya habido intoxicación, muerte, lesión o delito.

### **VÍA JUDICIAL**

Es la forma de solucionar un problema a través de los Tribunales de Justicia, que pueden sancionar o conseguir una indemnización.

## SECCIÓN 1.6

# Agenda del consumidor en Aragón

### **DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO**

Vía Universitat 36, Planta 6ª.  
50017 Zaragoza

**Teléfono: 976 714 000**

**Teléfono del Consumidor 900 121 314**

**Junta Arbitral de Consumo**  
**976 715 610**

**Centro de Documentación**  
**Aragonés de Consumo**  
**976 714 000 ext. 2079**

[www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)  
[consumo.doc@aragon.es](mailto:consumo.doc@aragon.es)

### **SERVICIOS PROVINCIALES DE SALUD Y CONSUMO**

#### **Huesca**

C/ San Jorge, 65.  
Teléfono: 974 247 234

#### **Teruel**

C/ Joaquín Arnau, 22, 4ª planta.  
Teléfono: 978 654 010

#### **Zaragoza**

Avda. Cesáreo Alierta, 9 - 11.  
Teléfonos: 976 715 243 / 976 715 242

### **ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

#### **AIA-CU**

**Asociación de Arrendatarios e Inquilinos  
de Aragón, Consumidores y Usuarios.**

C/ Alfonso I, 18 - 3º A.  
50001 Zaragoza.  
Teléfono: 976 224 881  
[aiacu@eresmas.com](mailto:aiacu@eresmas.com)

#### **AICAR-ADICAE**

**Asociación de Usuarios de Bancos,  
Cajas de Ahorros y Seguros.**

C/ Gavín, 12. Local.  
50001 Zaragoza.  
Teléfono: 976 390 060.

C/ Gibraltar, 26.  
22002 Huesca  
Teléfono: 974 241 202  
[www.adicae.net](http://www.adicae.net)  
[aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)

#### **“ALTOARAGÓN”**

**Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios.**

C/ Miguel Servet, 1, 2º D.  
22003 Huesca.  
Teléfono: 974 231 069  
[www.acualtoaragon.org](http://www.acualtoaragon.org)  
[info@acualtoaragon.org](mailto:info@acualtoaragon.org)

#### **ARACO**

**Asociación de Consumidores.**

C/ Gutiérrez Mellado, 17, bajo.  
50009 Zaragoza.  
Teléfono: 976 400 478  
[correo@unioncesaraugusta.com](mailto:correo@unioncesaraugusta.com)

#### **ASCOMAEX**

**Asociación de Consumidores de Mayores,  
Alumnos y Exalumnos de Aulas de 3ª Edad.**

Paseo María Agustín, 38.  
50004 Zaragoza.  
Teléfono: 976 285 619  
[www.ascomaex.com](http://www.ascomaex.com)  
[asociacion@ascomaex.com](mailto:asociacion@ascomaex.com)

#### **“CESARAUGUSTA”**

**Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios.**

C/ San Miguel, 15 Ppal A.  
50001 Zaragoza.  
Teléfono: 976 221 269  
[aacesaraugusta@wanadoo.es](mailto:aacesaraugusta@wanadoo.es)

#### **CONMAYOR**

**Asociación de Consumidores.**

C/ Moret, 4. Edificio La Caridad.  
50001 Zaragoza.  
Teléfono: 976 216 761

### **EDEFARAGÓN**

#### **Asociación para la Educación y Defensa de la Economía Familiar.**

C/ Cádiz, 8, 3º.  
50004 Zaragoza.  
Teléfono: 976 225 636  
edefaconsumo@telefonica.net

### **FACU**

#### **Federación Aragonesa de Consumidores y Usuarios.**

C/ Leopoldo Romeo, 30. Local Izda.  
50002 Zaragoza.  
Teléfono: 976 134 792  
facufeder@gmail.com

### **FEACCU**

#### **Federación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Provincia de Huesca.**

C/ Barbastro, 3.  
22002 Huesca.  
Teléfono: 974 240 110  
consumo@feaccu.org  
www.feaccu.org

### **IMPOEBRO**

#### **Asociación Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorros "Ebro".**

C/ San Juan de la Peña, 165. 2 º.  
50015 Zaragoza.  
Teléfono: 976 730 924  
impoebro@hotmail.com

### **INFORMACU ARAGON**

#### **Asociación de Consumidores y Usuarios.**

C/ Lasierra Purroy, 8 - 10.  
50007 Zaragoza.  
Teléfono: 976 254 998  
informac@micorreo.cai.es

### **"SAN JORGE"**

#### **Asociación de Consumidores.**

Avenida Pablo Gargallo, 79 - 81.  
Esc. Izda. 1º A.  
50003 Zaragoza.  
Teléfono: 976 405 069  
www.sanjorge.paisvirtual.org  
asocsanjorge@hotmail.com

### **"SANTA MARÍA"**

#### **Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios.**

C/ Yagüe de Salas, 16, 4º.  
44001 Teruel.  
Teléfono: 978 602 466

### **"TORRE RAMONA"**

#### **Asociación de Consumidores.**

C/ San Miguel 30 Pral.  
Zaragoza 50001.  
Teléfono: 976 211 321 / 976 215 161  
www.torreramona.org  
info@torreramona.org

### **UCA-UCE**

#### **Unión de Consumidores de Aragón.**

C/ Alfonso I, 20 Entresuelo, Centro.  
50003 Zaragoza.  
Teléfono: 976 397 602  
www.ucaragon.com  
info@ucaragon.com

## OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

### HUESCA

#### Barbastro

Plaza de la Constitución, 2.  
Teléfono: 974 310 150 ext. 57

#### Benabarre

Sres. de Entenza, 1, 1ª planta.  
Teléfono: 974 543 286

#### Binéfar

Plaza España, 1.  
Teléfono: 974 43 13 41

#### Boltaña

Avda. de Ordesa, 79.  
Teléfonos: 974 518 025 (Admon)  
024 (Servicios)

#### Canfrac-Estación

Plaza del Ayuntamiento, 1.  
Teléfono: 974 373 141

#### Castejón de Sos

Avda. el Ral, 39.  
Teléfono: 974 553 536

#### Fraga

Pº Barrón, 11.  
Teléfonos: 974 470 050 / 974 473 166

#### Graus

Plaza Mayor, 17.  
Teléfono: 974 540 975

#### Huesca

C/ Plaza de la Catedral, 1.  
Teléfono: 974 292 135

#### Jaca

C/ Ramón y Cajal, 8.  
Teléfono: 974 357 224

#### Monzón

C/ Blas Sorribas, 5 - 7.  
Teléfono: 974 416 826

#### Sabiñánigo

Plaza de España, 2.  
Teléfono: 974 484 200

#### Sariñena

Avda. Fraga, s/n.  
Teléfono: 974 570 090

### TERUEL

#### Albarracín

Plaza Mayor, 1.  
Teléfono: 978 700 400 (Ayto.)

#### Alcañiz

Plaza de España, 1.  
Teléfono: 978 870 565

#### Andorra

Plaza de España, 1.  
Teléfono: 978 842 011

#### Calamocha

C/ Justino Bernad, 15 bajo.  
Teléfonos: 978 730 510 / 978 730 050

#### Cantavieja

C/ García Valiño, 7.  
Teléfono: 964 185 242

#### Híjar

Plaza de España, 13.  
Teléfono: 978 820 000

#### Rubielos de Mora

Plaza de Hispanoamérica, 1.  
Teléfonos: 978 804 605 / 978 804 001

#### Teruel

Plaza de la Catedral, 1.  
Teléfono: 978 617 225  
C/ Constitución, s/n.  
Teléfono: 978 756 795

#### Valderrobres

Avda. Cortes de Aragón, 7.  
Teléfono: 978 890 885

### ZARAGOZA

#### Alfajarín

Plaza de España, 16.  
Teléfono: 976 790 630

#### Belchite

Ronda de Zaragoza, s/n.  
Teléfono: 976 830 186

#### Borja

C/ Nueva, 6.  
Teléfono: 976 852 858

#### Calatayud

Plaza Joaquín Costa, 14.  
Teléfono: 976 881 314

**Cariñena**

Avda. Goya, 23.  
Teléfonos: 976 620 817 – 976 620 816

**Caspe**

Plaza de España, 1.  
Teléfono: 976 632 190

**Daroca**

C/ Mayor, 60 - 62.  
Teléfono: 976 545 030 (Comarca)

**Ejea de los Caballeros**

C/ Justicia Mayor de Aragón, 20 bajo.  
Teléfono: 976 662 210

**Illueca**

Plaza del Castillo, s/n.  
Teléfono: 976 548 090

**La Almunia de D<sup>a</sup> Godina**

Plaza de España, 1.  
Teléfono: 976 600 076

**Quinto de Ebro**

Avda. de la Constitución, 16 – 5º.  
Teléfono: 976 179 230

**Tarazona**

Avda Ciudad de Teruel, 1 bajo.  
Teléfonos: 976 644 347 (OMIC)  
976 199 110 (Ayto)

**Utebo**

Edif. Polifuncional.  
Teléfono: 976 785 049

**Zaragoza**

C/ San Jorge, 1, 2ª planta.  
Teléfono: 976 396 150 / 976 396 154

**Zuera**

C/ Jorge de Luna, 3.  
Teléfonos: 976 681 119 / 976 681 352

CAPÍTULO II.

# Aragón protege nuestros derechos

SECCIÓN 2.1

## La Dirección General de Consumo

### LEE CON ATENCIÓN ESTA INFORMACIÓN SOBRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO PORQUE ES FUNDAMENTAL PARA EL RESTO DE ACTIVIDADES

La Dirección General de Consumo, unidad administrativa dentro del Gobierno de Aragón, es la organizadora más directa y responsable de la protección de los derechos de los consumidores<sup>2</sup> en Aragón ¿Cuáles son estos derechos?.

La Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumido-

res y Usuarios de Aragón establece que los derechos de los consumidores y usuarios son:

- La protección de la salud y seguridad
- El derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.
- El derecho a la información.
- La protección del consumidor en la sociedad de la información.
- El derecho a la educación y la formación.
- El derecho a la participación, representación y consulta.



<sup>2</sup> Son Consumidores y Usuarios las personas físicas, jurídicas y entidades asociativas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, productos, servicios o actividades.

### Funciones ¿Qué servicios presta?

- Elabora los proyectos de **normativa autonómica** para la protección y defensa del consumidor.
  - **Informa** a los consumidores, y también a los empresarios, sobre sus derechos y obligaciones en materia de Consumo.
  - A través del Teléfono de Información del Consumidor. 900.12.13.14.
  - Por medio de publicaciones: revista “Consumo Aragón”, folletos, etc.
  - Con el Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo (CIDAC).
- Impulsa actividades de **formación y educación**.
  - Organizando cursos, conferencias (Aulas de Consumo) y jornadas para que los ciudadanos podamos formarnos en nuestros derechos y deberes como consumidores responsables.
  - Estimula la formación en los Centros Educativos.
- **Apoya y ayuda** a las Oficinas de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores, Centros educativos, etc. mediante convocatorias anuales de subvenciones económicas.
- **Analiza** la evolución del mundo del consumo en Aragón a través del Observatorio Aragonés del Consumo, una iniciativa de la Dirección General de Consumo y de la Universidad de Zaragoza desde 2010.

Y para que nadie ataque nuestros derechos dispone del **Servicio de Inspección de Consumo**.

### LA INSPECCIÓN DE CONSUMO

La Inspección de Consumo es una unidad administrativa perteneciente a la Dirección General de Consumo del Gobierno de

Aragón. También se conoce como Servicio de Disciplina de Mercado.

Su función es muy importante, ya que es la responsable de garantizar con sus actuaciones que los productos y servicios que consumimos cumplen con todos los requisitos que la Ley determina. Por tanto, velan por los derechos de los consumidores.

### ¿Cuál es su objetivo?

- Que todos los consumidores y usuarios tengan los mismos derechos y las mismas garantías en todo el territorio aragonés.
- Que los productos puestos a disposición de los consumidores sean seguros y de calidad, así como que contengan en su etiquetado una información suficiente que permita una elección racional en la compra.
- Apoya y ayuda a las Oficinas de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores, Centros educativos, etc.
- Para que nadie ataque nuestros derechos dispone del **Servicio de Inspección** de Consumo con importantes funciones para defendernos.

### ¿Cómo nos defiende?

- Escuchan y estudian nuestras denuncias y reclamaciones.
- Inspeccionan sin que haya denuncia previa los establecimientos para garantizar que se respetan los derechos de los consumidores corrigiendo el mercado y, en caso de incumplimiento, poniendo sanciones y multas a aquellos que no los respeten.
- Hacen que se cumpla la normativa en materia de consumo.

### ¿Qué controlan?

- Productos alimenticios.
- Productos industriales.
- Servicios.

### ¿Cuál es su forma de actuar?

El control de mercado se realiza a través de actuaciones no programadas y de actuaciones programadas.

- Las actuaciones no programadas surgen de la denuncia de un consumidor o de una alerta. Suponen una investigación para esclarecer los hechos. Si en esa investigación hay indicios de que se ha actuado mal, habrá un acta de inspección en defensa del consumidor y, en su caso, un expediente sancionador contra el infractor.
- Las actuaciones programadas son de dos tipos:
  - El control sistemático de productos mediante la toma de muestras de productos de alimentación e industriales, y su análisis en laboratorios especializados.
  - Las campañas de inspección sobre algún producto o servicio al que se somete a un control exhaustivo.

## PARA SABER MÁS . . .

### CAPÍTULO II. SECCIÓN 2.1 LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO



#### 900 12 13 14 TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Un número gratuito (desde cualquier teléfono fijo de Aragón) creado para orientar al ciudadano en las situaciones que puedan afectar a sus derechos, como consumidor o usuario.

La Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón lo puso en funcionamiento el día 20 de octubre de 2000. La línea telefónica permanece activa las 24 horas del día, si bien la atención personalizada se efectúa en horario de oficina. El resto del tiempo se encuentra conectado un contestador automático que recoge los mensajes para, posteriormente, poder responder con la mayor rapidez posible a estas comunicaciones.

Siempre que es posible se efectúa la resolución inmediata de la demanda. De no ser factible, se traslada el asunto hacia el servicio

#### LÍNEAS PARA LA FORMACIÓN Y LA EDUCACIÓN

La Dirección General de Consumo presenta anualmente el *Programa de Educación del Consumidor*, preferentemente destinado a los centros educativos de la Comunidad Autónoma de Aragón, con estas líneas de actuación:

- Formación de profesorado.
- Apoyo técnico y económico para proyectos en los centros educativos.
- Formación del personal docente.
- Oferta de materiales didácticos en diversos soportes.
- Organización de concursos escolares.
- Participación en proyectos europeos de educación del consumidor.

#### CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ARAGONÉS DE CONSUMO (CIDAC)

Es un servicio, creado en el año 2000, para dar soporte constante y comunicación entre la administración autonómica, las Oficinas de Información al Consumidor (OCIC/OMIC) y las asociaciones de consumidores, así como a los educadores y otros agentes educativos y sociales, y a los consumidores finales.

Dispone principalmente de dos actividades:

- **Servicio de información telemático:** A través de la página web de la Dirección General de Consumo [www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo) y del correo electrónico: [cidac@aragon.es](mailto:cidac@aragon.es)
- **Centro de Documentación:** Se encarga de gestionar los fondos documentales y de proporcionar servicios de documentación y recursos.

## PARA SABER MÁS . . .

### CAPÍTULO II. SECCIÓN 2.1 LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO



#### CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ARAGONÉS DE CONSUMO (CIDAC)

Es un servicio, creado en el año 2000, para dar soporte constante y comunicación entre la administración autonómica, las Oficinas de Información al Consumidor (OCIC/OMIC) y las asociaciones de consumidores, así como a los educadores y otros agentes educativos y sociales, y a los consumidores finales.

Dispone principalmente de dos actividades:

- **Servicio de información telemático:** A través de la página web de la Dirección General de Consumo [www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo) y del correo electrónico: [cidac@aragon.es](mailto:cidac@aragon.es)
- **Centro de Documentación:** Se encarga de gestionar los fondos documentales y de proporcionar servicios de documentación y recursos.

#### DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

Vía Universitat 36, Planta 6ª.  
50017 Zaragoza

**Teléfono: 976 71 40 00**

**Teléfono del Consumidor 900 12 13 14**

**Junta Arbitral de Consumo  
976 715 610**

**Centro de Documentación  
Aragonés de Consumo  
976 714 000 ext. 2079**

[www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)  
[consumo.doc@aragon.es](mailto:consumo.doc@aragon.es)

#### SERVICIOS PROVINCIALES DE SALUD Y CONSUMO

##### Huesca

C/ San Jorge, 65.  
Teléfono: 974 247 234

##### Teruel

C/ Joaquín Arnau, 22, 4ª planta.  
Teléfono: 978 641 000

##### Zaragoza

Avda. Cesáreo Alierta, 9 - 11.  
Teléfonos: 976 715 243 / 976 715 242

**SECCIÓN 2.2**

## Análisis de la web de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón

Buscar en Internet es la manera rápida de obtener información básica sobre un tema. En esta ficha de trabajo te proponemos un conjunto de aspectos para que analices la página web. Visítala detenidamente y anota tus valoraciones (SÍ/NO) en la tabla siguiente:

<b>ACTIVIDAD: ANÁLISIS DE WEB</b>	
<b>Dirección URL:</b> <a href="http://www.aragon.es/consumo">www.aragon.es/consumo</a>	
<b>Entidad:</b> Dirección General de Consumo (Departamento de Salud y Consumo)	
<b>Análisis de la ESTRUCTURA</b>	
	Facilidad de uso: entorno claro y amigable...
	Incluye la fecha de la última actualización
	Calidad y cantidad multimedia: animaciones, imágenes, sonido...
	Estética, entorno agradable
	Velocidad de acceso
	Incorpora herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad
	Originalidad y uso de tecnología avanzada
	Índice de enlaces a los contenidos.
	Dificultades de lectura o comprensión
	Despierta la curiosidad y el interés de los usuarios hacia su contenido y sus servicios
	Tiene zonas que requieren password
	Está claro quién es el responsable de la web
	Otros (explicar):

<b>Análisis de los SERVICIOS Y CONTENIDOS</b>	
<input type="checkbox"/>	Describe los fines de la entidad
<input type="checkbox"/>	Informa de las actividades que se realizan
<input type="checkbox"/>	Facilita la comunicación con los consumidores
<input type="checkbox"/>	Proporciona recursos didácticos (libros, juegos, materiales, etc.)
<input type="checkbox"/>	Sus contenidos son útiles para los jóvenes consumidores
<input type="checkbox"/>	Permite descargar contenidos
<input type="checkbox"/>	Favorece la realización de algunas gestiones: consultas, etc.
<input type="checkbox"/>	Ofrece enlaces externos de interés
<input type="checkbox"/>	Dispone de dirección electrónica, postal y teléfono para consultas de los consumidores
<input type="checkbox"/>	Revista digital
<input type="checkbox"/>	Incluye publicidad
<b>Breve descripción de los contenidos de la web (explicar):</b>	
<b>Tu opinión personal (explicar):</b>	
<b>Valora, de 1 a 10, su utilidad para los consumidores</b>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## SECCIÓN 2.3

# Elaboración de un tríptico informativo sobre la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón

Una vez leída la información general que contiene esta carpeta, se trata ahora de reflejarla en un tríptico que supuestamente se enviará a todos los domicilios de tu población mediante correo postal.

Un Tríptico es un impreso de corta extensión, doblado en tres partes, que sirve para comunicar diversas informaciones. Según la R.A.E. es una “Tabla para escribir dividida en tres hojas, de las cuales las laterales se doblan sobre la del centro”.

Algunos consejos previos:

1. Estudia bien el plegado y cómo quedará distribuida la información en el anverso (3 caras) y en el reverso (3 caras).
2. Una vez leído el texto, piensa cómo distribuir la información en las 6 columnas.
3. Prepara, en hoja aparte, el texto que se incluirá en él mediante mensajes claros y breves. Elige información relevante pensando siempre en el público a quien se dirige.
4. Escribe títulos subtítulos que faciliten la lectura de los receptores.
5. Busca imágenes o viñetas para conseguir un diseño sugerente.
6. Combina texto e imágenes de la forma más efectiva de cada uno de los seis paneles.

La cara central del anverso debe ser atractiva y animar a continuar la lectura por lo que puedes incluir una única frase corta, el nombre de la institución y el logo del Gobierno de Aragón, además de una imagen atractiva. No olvides escribir la información de contacto: dirección postal, número de teléfono y fax, correo electrónico, dirección de sitio web, etc.

En los paneles del reverso incorpora una descripción más detallada de las funciones, servicios y actividades de la Dirección General de Consumo (más información en [www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)).

**Finalizado el trabajo, exponlo al resto de compañeros y compañeras de clase.**



## SECCIÓN 2.4

# Campaña publicitaria informativa para dar a conocer las funciones y servicios de la Dirección General de Consumo

Los alumnos y alumnas, organizados en grupos, se convierten con esta actividad en publicistas sin otro límite que su imaginación y con un objetivo concreto: **dar a conocer las funciones y servicios de la Dirección General de Consumo.**

Pero vayamos por FASES:

1. Investigación: Conocer muy bien qué queremos promocionar (información previa).
2. Definir hacia qué público vamos a dirigirnos.
3. Elegir un nombre para la campaña y un slogan.
4. Creación de un plan de acción resumido, indicando las estrategias elegidas (cualquiera y con presupuesto ilimitado).
5. Detallar, por escrito, una de las estrategias.

Lo más importante es vuestra fantasía y capacidad de trabajo en equipo, sin olvidar el humo para recrear situaciones divertidas y la música o efectos especiales de sonido.

Finalizada la campaña, cada grupo presenta la suya al resto de la clase y, a continuación, puede hacerse una breve puesta en común para elaborar conclusiones.

ALGUNAS ESTRATEGIAS POSIBLES:

- CARTEL
- VALLA PUBLICITARIA
- SPOT DE TELEVISIÓN
- CUÑA EN RADIO
- ANUNCIO EN REVISTA O PERIÓDICO
- ENTREVISTAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- ANUNCIO POR PALABRAS
- PUBLICIDAD EN INTERNET
- CORREO POSTAL Y ELECTRÓNICO
- FERIAS
- FOLLETOS
- ETC.

Ficha de la actividad:

**CAMPAÑA INFORMATIVA SOBRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO**

**1. Qué queremos promocionar**

**2. Público destinatario de la campaña.**

**3. Nombre para la campaña y slogan.**

**4. Creación de un plan de acción resumido, explicando las estrategias elegidas.**

**5. Describir con detalle una de las estrategias.**

SECCIÓN 2.5

# Pasatiempos

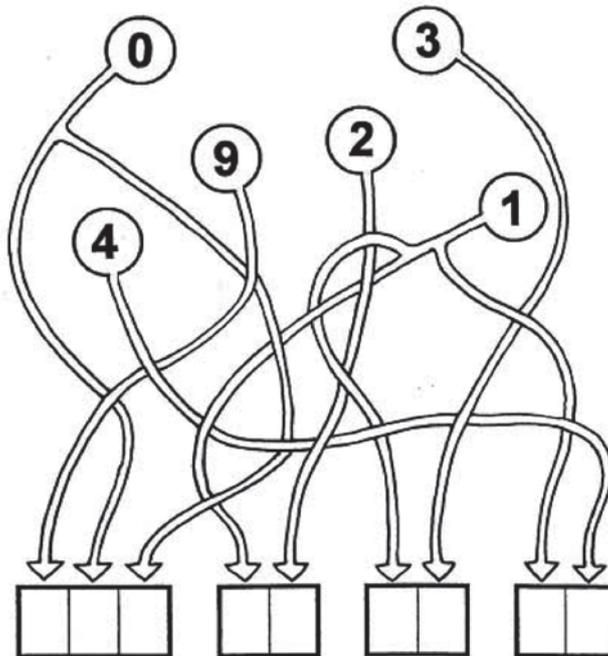
## CRUCIGRAMA NUMÉRICO

Cada número corresponde a una letra. A números iguales, letras iguales. Completa el cuadro y sabrás quiénes somos los consumidores y usuarios.

L 10	A 2	S 3								
				12	5	7	3	6	4	2
3		20		5	4	11	1	9	2	9
5	3		19	8	5		14	6	13	12
7	2	4		8	11	1	10	1	18	2
4		6		9	1	3	16	7	8	11
2	4		17	1	5	4	5	3		6
	S 3	E 5	R 7	V 15	I 1	C 14				
							I 1	O 6	S 3	
12	2	7	2		3	8		8	3	6
	1	4	9	1	15	1	9	8	2	10
	6		16	2	13	1	10	1	2	7

## SIGUE LAS FLECHAS

Sigue las flechas y traslada los números a las casillas inferiores. Conocerás el número del servicio gratuito de atención telefónica al consumidor.



## AGUDIZA TU VISTA

¿Eres capaz de agudizar la vista y leer este texto que corresponde al artículo 31 de la Ley de Protección y Defensa de los consumidores y usuarios de Aragón?

**Las Administraciones públicas de Aragón  
realizarán campañas informativas y  
divulgativas para que el consumidor  
adquiera los conocimientos necesarios  
sobre los bienes y servicios comercializados**

## COLUMNAS MOVEDIZAS

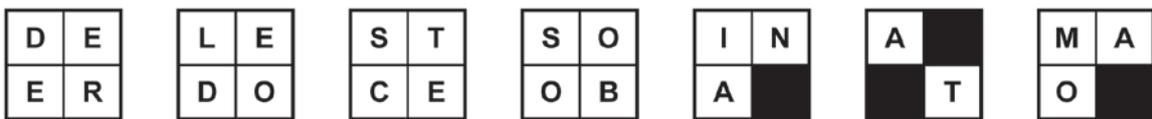
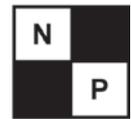
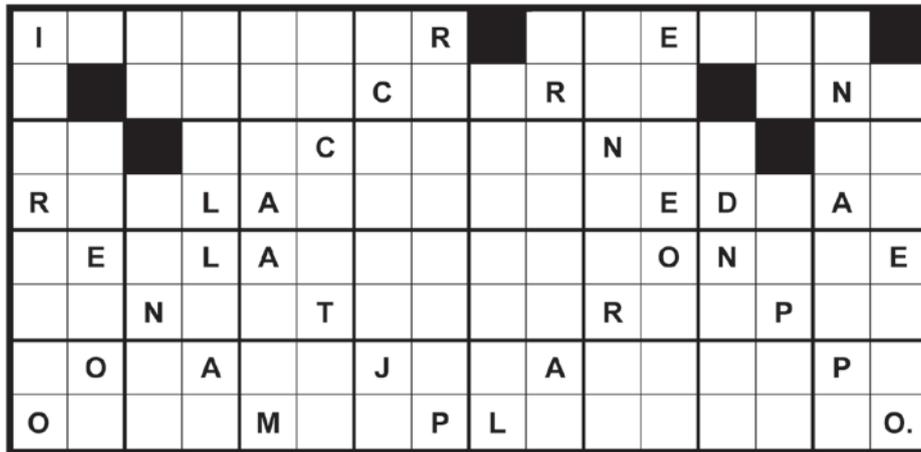
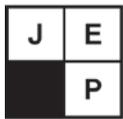
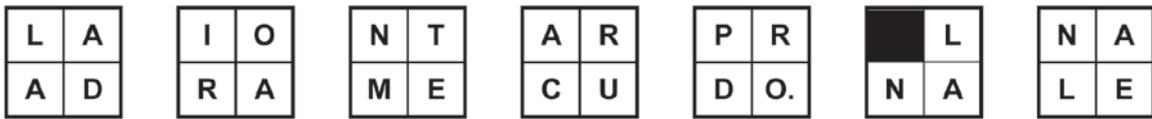
Coloca cada columna en su lugar y sabrás uno de los datos imprescindibles en un formulario para hacer una reclamación.

I	D	O	C	C		N	S	A		R	P	L	I	E
A	A		A	D	T	L	L	E	O	D		D	E	L
	E		O	U	H	L	H		A	S	Q	S	E	C
O	Y	A		I	A	D	N	H	O.	M	T		V	A

	H	A	Y	A	N		M	O	T	I	V	A	D	O.

## PUZZLE

Coloca las piezas del puzzle dentro de la cuadrícula y podrás leer en qué consiste un **acto de mediación**, que es el primer paso para resolver una **reclamación**.



SECCIÓN 2.6

## Evaluación “Tres opciones”

### Dirección General de Consumo

**NOMBRE DEL ALUMNO/A:**

**FECHA:**

1. La Dirección General de Consumo es una unidad administrativa del:
  - a) Gobierno de Aragón.
  - b) Gobierno de España.
  - c) Gobierno de la Unión Europea.
2. La Dirección General de Consumo apoya y ayuda a las Oficinas de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores, Centros educativos, etc. mediante:
  - a) Convocatorias anuales de subvenciones económicas.
  - b) Discursos de ánimo.
  - c) Acuerdos internos para no incorporar el IVA en los contratos.
3. Para que nadie ataque nuestros derechos, la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón dispone del:
  - a) Servicio de Fiscalización y Registro.
  - b) Del Servicio de Intervención Rápida (SIR).
  - c) Del Servicio de Inspección.
4. La siglas CIDAC significan:
  - a) Centro de Información y Documentación Ambiental de Consumidores.
  - b) Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo.
  - c) Centro de Interés y Denuncias Aragonés de Consumo.
5. El Teléfono de Información del Consumidor es el:
  - a) 900 121 314.
  - b) 900 111 213.
  - c) 900 031 416.

## CAPÍTULO III.

# Asociaciones de consumidores

## SECCIÓN 3.1

### Información sobre las asociaciones de consumidores

#### LEE CON ATENCIÓN ESTA INFORMACIÓN SOBRE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES PORQUE ES FUNDAMENTAL PARA EL RESTO DE ACTIVIDADES

#### ¿Qué son?

Uniones voluntarias de personas, entidades sin ánimo de lucro que se agrupan para tener más fuerza en la defensa de sus intereses como consumidores. Son las representantes naturales de los consumidores, igual que los sindicatos lo son de los trabajadores.

#### ¿Cuál es su objeto social?

La defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de los consumidores.

#### ¿Cómo se financian?

Con las cuotas de sus socios, subvenciones de las Administraciones y recursos propios.

#### Funciones ¿Qué servicios prestan?

- **Informan y asesoran** a los consumidores sobre sus derechos a través de sus oficinas abiertas al público.
- **Denuncian** cualquier ataque contra estos derechos en temas que afectan a los intereses económicos de los consumidores, a su salud y seguridad.

- **Reciben reclamaciones** para enviarlas al Organismo adecuado.
- **Forman y educan** a los consumidores con cursos, charlas, revistas, materiales didácticos, folletos, estudios especializados, etc.
- **Representan** a los consumidores en el Sistema Arbitral de Consumo y en los Tribunales de Justicia.
- **Opinan** en la elaboración de normas que afectan directamente a los consumidores.

#### Derechos

- Cuando acuden a los Tribunales de Justicia, en nombre de los consumidores, no tienen que pagar nada (beneficio de justicia gratuita).
- Tienen derecho a ejercer acciones judiciales y extrajudiciales.
- Representar a los consumidores donde les corresponda estar presentes.
- Recibir ayudas y subvenciones de las Administraciones Públicas.
- Agruparse con otras asociaciones de consumidores para formar agrupaciones o federaciones, así como cooperativas de consumidores.

### Deberes

- Su organización y funcionamiento deben ser democráticos.
- Deben inscribirse en el correspondiente Registro de la Administración. Para las Asociaciones aragonesas está disponible el Registro de Asociaciones de Consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- No tener ánimo de lucro.
- No hacer publicidad comercial de productos o servicios.
- No recibir dinero de empresas.
- Las ayudas y beneficios que obtengan deben destinarse exclusivamente al fin de defensa de los derechos de los consumidores.

## PARA SABER MÁS . . .

**CAPÍTULO III.**  
**SECCIÓN 3.1**  
**SOBRE LAS ASOCIACIONES**  
**DE CONSUMIDORES**



Sería muy difícil que cada persona pudiera dar su opinión ante asuntos que afectan directa o indirectamente a los consumidores y usuarios, por eso una de sus funciones es la **representación** de los consumidores en organismos de la Administración. Por ejemplo, en el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, y en el Consejo Aragonés de Consumo.

### CONSEJO ARAGONÉS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Tiene como funciones:

- f. Ser oído siempre que se elabore una norma que afecte a los consumidores.
- g. Proponer a las Asociaciones de consumidores o grupos de éstas para que participen en los organismos aragoneses en que deba haber algún representante de los consumidores.
- h. Formular propuestas que sean interesantes para la defensa de los consumidores y asesorar a los órganos de la Administración autonómica competentes en materia de consumo.
- i. Solicitar información a la Administración pública sobre temas de consumo.
- j. Llevar a cabo estudios sobre consumo, mercados y abastecimiento de productos y servicios.

El Consejo elaborará anualmente un informe sobre la situación del consumo en Aragón.

## PARA SABER MÁS . . .

### **CAPÍTULO III.** **SECCIÓN 3.1** **SOBRE LAS ASOCIACIONES** **DE CONSUMIDORES**



#### **CONSEJO ARAGONÉS DE CONSUMO**

El Consejo Aragonés de Consumo (no confundir con el Consejo Aragonés de los Consumidores y Usuarios) es el órgano de consulta y asesoramiento de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de consumo. Está compuesto a partes iguales entre los **empresarios, consumidores y representantes de la Administración.**

Son funciones del Consejo Aragonés de Consumo:

- i. Emitir informes y dictámenes en materia de consumo.
- j. Intervenir como mediador en los conflictos que se produzcan en materia de consumo.
- k. Actuar como lugar de discusión y debate.
- l. Solicitar informes.
- m. Emitir un informe sobre los proyectos de normas en materia de consumo.
- n. Seguimiento y control de las actividades de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de consumo.
- o. Realizar un informe anual de la problemática aragonesa en el ámbito del consumo.
- p. Potenciar las acciones formativas.

#### **OBSERVATORIO ARAGONÉS DE CONSUMO**

Es una iniciativa de la Dirección General de Consumo, impulsada desde el Consejo Aragonés de Consumo, en la que colabora la Universidad de Zaragoza.

Este Observatorio es un servicio a los consumidores aragoneses, cuyo objetivo es estudiar y analizar la evolución del mundo del consumo en Aragón. Publica estudios e informes, noticias y eventos de interés, sección de prensa con los artículos editados en los principales diarios, estadísticas, etc.

Visítalo en <http://portal.aragon.es/portal/page/portal/CONSUMO>

## Agenda

### **ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

#### **AIA-CU**

#### **Asociación de Arrendatarios e Inquilinos de Aragón, Consumidores y Usuarios.**

C/ Alfonso I, 18 - 3º A.  
50001 Zaragoza.  
Teléfono: 976 224 881  
aiacu@eresmas.com

#### **AICAR-ADICAE**

#### **Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros.**

C/ Gavín, 12. Local.  
50001 Zaragoza.  
Teléfono: 976 390 060.  
C/ Gibraltar, 26.  
22002 Huesca  
Teléfono: 974 241 202  
www.adicae.net  
aicar.adicae@adicae.net

#### **“ALTOARAGÓN”**

#### **Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios.**

C/ Miguel Servet, 1, 2º D.  
22003 Huesca.  
Teléfono: 974 231 069  
www.acualtoaragon.org  
info@acualtoaragon.org

#### **ARACO**

#### **Asociación de Consumidores.**

C/ Gutiérrez Mellado, 17, bajo.  
50009 Zaragoza.  
Teléfono: 976 400 478  
correo@unioncesaraugusta.com

#### **ASCOMAEX**

#### **Asociación de Consumidores de Mayores, Alumnos y Exalumnos de Aulas de 3ª Edad.**

Paseo María Agustín, 38.  
50004 Zaragoza.  
Teléfono: 976 285 619  
www.ascomaex.com  
asociacion@ascomaex.com

#### **“CESARAUGUSTA”**

#### **Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios.**

C/ San Miguel, 15 Ppal A.  
50001 Zaragoza.  
Teléfono: 976 221 269  
aaccesaraugusta@wanadoo.es

#### **CONMAYOR**

#### **Asociación de Consumidores.**

C/ Moret, 4. Edificio La Caridad.  
50001 Zaragoza.  
Teléfono: 976 216 761

#### **EDEFARAGÓN**

#### **Asociación para la Educación y Defensa de la Economía Familiar.**

C/ Cádiz, 8, 3º.  
50004 Zaragoza.  
Teléfono: 976 225 636  
edefaconsumo@telefonica.net

#### **FACU**

#### **Federación Aragonesa de Consumidores y Usuarios.**

C/ Leopoldo Romeo, 30. Local Izda.  
50002 Zaragoza.  
Teléfono: 976 134 792  
facufeder@gmail.com

#### **FEACCU**

#### **Federación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Provincia de Huesca.**

C/ Barbastro, 3.  
22002 Huesca.  
Teléfono: 974 240 110  
consumo@feaccu.org  
www.feaccu.org

#### **IMPOEBRO**

#### **Asociación Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorros “Ebro”.**

C/ San Juan de la Peña, 165. 2º.  
50015 Zaragoza.  
Teléfono: 976 730 924  
impoebro@hotmail.com

**INFORMACU ARAGON**

**Asociación de Consumidores y Usuarios.**

C/ Lasierra Purroy, 8 - 10.  
50007 Zaragoza.  
Teléfono: 976 254 998  
informac@micorreio.cai.es

**“SAN JORGE”**

**Asociación de Consumidores.**

Avenida Pablo Gargallo, 79 - 81.  
Esc. Izda. 1º A.  
50003 Zaragoza.  
Teléfono: 976 405 069  
www.sanjorge.paisvirtual.org  
asocsanjorge@hotmail.com

**“SANTA MARÍA”**

**Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios.**

C/ Yagüe de Salas, 16, 4º.  
44001 Teruel.  
Teléfono: 978 602 466

**“TORRE RAMONA”**

**Asociación de Consumidores.**

C/ San Miguel 30 Pral.  
Zaragoza 50001.  
Teléfono: 976 211 321 / 976 215 161  
www.torreramona.org  
info@torreramona.org

**UCA-UCE**

**Unión de Consumidores de Aragón.**

C/ Alfonso I, 20 Entresuelo, Centro.  
50003 Zaragoza.  
Teléfono: 976 397 602  
www.ucaragon.com  
info@ucaragon.com

SECCIÓN 3.2

## Análisis de páginas web de asociaciones de consumidores aragonesas

En esta ficha de trabajo te planteamos un conjunto de aspectos para analizar (individualmente o en grupo) la página *web* de alguna Asociación de Consumidores.

**A** Elige una de las propuestas y, tras visitarla detenidamente, anota tus valoraciones (SÍ/NO) en la tabla siguiente:

1. **UCA.**  
Unión de Consumidores de Aragón.  
<http://www.ucaragon.com>
2. **AICAR-ADICAE.**  
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros.  
<http://www.adicae.net>
3. **“TORRE RAMONA”.**  
Asociación de Consumidores.  
<http://www.torreramona.org>
4. **FEACCU-Huesca.**  
Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la provincia de Huesca.  
<http://www.feaccu.org>
5. **ACU ALTOARAGON.**  
Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Huesca.  
<http://www.acualtoaragon.org>
6. **ASCOMAEX.**  
Asociación de Consumidores de Mayores.  
<http://www.ascomaex.com>
7. **“SAN JORGE”.**  
Asociación de Consumidores.  
<http://www.asociacionsanjorge.com>

<b>ACTIVIDAD: ANÁLISIS WEB ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES</b>	
<b>Dirección URL:</b>	
<b>Asociación:</b>	
<b>Análisis de la ESTRUCTURA</b>	
	Facilidad de uso: entorno claro y amigable...
	Incluye la fecha de la última actualización
	Calidad y cantidad multimedia: animaciones, imágenes, sonido...
	Estética, entorno agradable
	Velocidad de acceso
	Incorpora herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad
	Originalidad y uso de tecnología avanzada
	Índice de enlaces a los contenidos.
	Dificultades de lectura o comprensión
	Despierta la curiosidad y el interés de los usuarios hacia su contenido y sus servicios
	Tiene zonas que requieren password
	Está claro quién es el responsable de la web
	Otros (explicar):

<b>Análisis de los SERVICIOS Y CONTENIDOS</b>	
	Describe los fines de la entidad
	Informa de las actividades que se realizan
	Facilita la comunicación con los consumidores
	Proporciona recursos didácticos (libros, juegos, materiales, etc.)
	Sus contenidos son útiles para los jóvenes consumidores
	Permite descargar contenidos
	Favorece la realización de algunas gestiones: consultas, etc.
	Ofrece enlaces externos de interés
	Dispone de dirección electrónica, postal y teléfono para consultas de los consumidores
	Revista digital
	Incluye publicidad
<b>Breve descripción de los contenidos de la web (explicar):</b>	
<b>Tu opinión personal (explicar):</b>	
<b>Valora, de 1 a 10, su utilidad para los consumidores</b>	<input type="text"/>

**B** A continuación, presenta al resto del alumnado tus descubrimientos y conclusiones.

SECCIÓN 3.3

## Tríptico informativo sobre Asociaciones de Consumidores

Una vez leída la información general que contiene esta carpeta, se trata ahora de reflejarla en un tríptico<sup>3</sup> que supuestamente se enviará a todos los domicilios de tu población mediante correo postal.

Puedes inventarte una nueva Asociación o diseñar el tríptico a partir de una existente (ver Agenda de Asociaciones o en el directorio de la web [www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)).

Algunos consejos previos:

1. Estudia bien el plegado y cómo quedará distribuida la información en el anverso (3 caras) y en el reverso (3 caras).
2. Lee el texto y piensa cómo distribuir la información en las 6 columnas.
3. Prepara, en hoja aparte, el texto que se incluirá en él mediante mensajes claros y breves. Elige información relevante pensando siempre en el público a quien se dirige.

4. Escribe títulos y subtítulos que faciliten la lectura de los receptores.
5. Busca imágenes o viñetas para conseguir un diseño sugerente.
6. Combina texto e imágenes de la forma más efectiva de cada uno de los seis paneles.

La cara central del anverso debe ser atractiva y animar a continuar la lectura por lo que puedes incluir una única frase corta, el nombre de la Asociación y un logo, además de una imagen atractiva. No olvides escribir la información de contacto: dirección postal, número de teléfono y fax, correo electrónico, dirección de sitio web, etc.

En los paneles del reverso incorpora una descripción más detallada de las funciones, servicios y actividades de la Asociación de consumidores.

Finalizado el trabajo, exponlo al resto de compañeros y compañeras de clase.

<sup>3</sup> Un Tríptico es un impreso de corta extensión, doblado en tres partes, que sirve para comunicar diversas informaciones. Según la R.A.E. es una "Tabla para escribir dividida en tres hojas, de las cuales las laterales se doblan sobre la del centro".



SECCIÓN 3.4

## Campaña publicitaria informativa para dar a conocer las Asociaciones de Consumidores

Los alumnos y alumnas, organizados en grupos, se convierten con esta actividad en publicistas sin otro límite que su imaginación y con un objetivo concreto: **dar a conocer las funciones y servicios de una Asociación de Consumidores.**

Pero vayamos por FASES:

1. Investigación: Conocer muy bien qué queremos promocionar (leer información previa).
2. Definir hacia qué público vamos a dirigirnos.
3. Elegir un nombre para la campaña y un slogan.
4. Creación de un plan de acción resumido, indicando las estrategias elegidas (cualquiera y con presupuesto ilimitado).
5. Detallar, por escrito, una de las estrategias.

Lo más importante es vuestra fantasía y capacidad de trabajo en equipo, sin olvidar el humor para recrear situaciones divertidas y la música o efectos especiales de sonido.

Finalizada la campaña, cada grupo presenta la suya al resto de la clase y, a continuación, puede hacerse una breve puesta en común para elaborar conclusiones.

ALGUNAS ESTRATEGIAS POSIBLES:

- CARTEL
- VALLA PUBLICITARIA
- SPOT DE TELEVISIÓN
- CUÑA EN RADIO
- ANUNCIO EN REVISTA O PERIÓDICO
- ENTREVISTAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- ANUNCIO POR PALABRAS
- PUBLICIDAD EN INTERNET
- CORREO POSTAL Y ELECTRÓNICO
- FERIAS
- FOLLETOS
- ETC.

Ficha de la actividad:

**CAMPAÑA INFORMATIVA SOBRE UNA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES**

**1. Qué queremos promocionar**

**2. Público destinatario de la campaña.**

**3. Nombre para la campaña y slogan.**

**4. Creación de un plan de acción resumido, explicando las estrategias elegidas.**

**5. Describir con detalle una de las estrategias.**

SECCIÓN 3.5

## Pasatiempos

### DAMERO

Traslada las letras de las definiciones a la cuadrícula de abajo y conocerás una de las funciones del **Consejo Aragonés de Consumo**.

<b>Superficie de terreno privada. Hacienda, heredad.</b>	21	27	5	15	11
<b>Dícese de la persona a quien le falta una mano.</b>	24	8	18	14	2
<b>Cama ligera para una sola persona.</b>	6	25	3	9	19
<b>Provincia que linda con Zaragoza por el oeste.</b>	30	17	23	7	13
<b>Saludo romano y oración a la Virgen.</b>	20	29	10	28	4
<b>Guiso de pimiento, tomate, cebolla, calabacín, berenjena... troceados y fritos.</b>	1	16	12	26	22

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

## CRUZADA

Coloca en el casillero los nombres y siglas de las siguientes Asociaciones de Consumidores de Aragón:

**12 letras**  
CESARAUGUSTA

**11 letras**  
TORRE RAMONA

**10 letras**  
ALTOARAGÓN  
EDEFARAGÓN  
SANTA MARÍA

**9 letras**  
INFORMACU

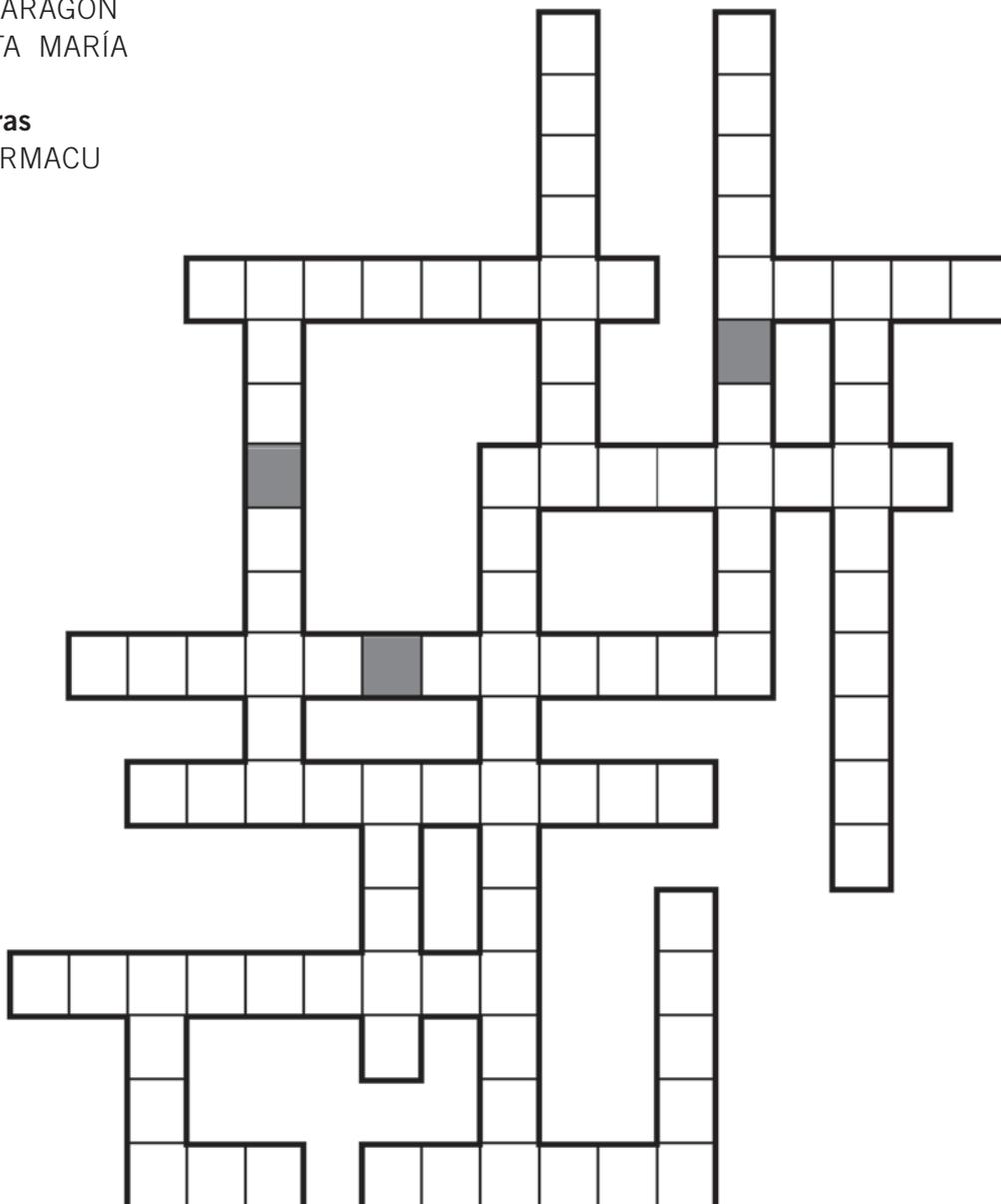
**8 letras**  
ASCOMAEX  
CONMAYOR  
IMPOEBRO  
SAN JORGE

**6 letras**  
FEACCU

**5 letras**  
AIACU  
AICAR  
ARACO

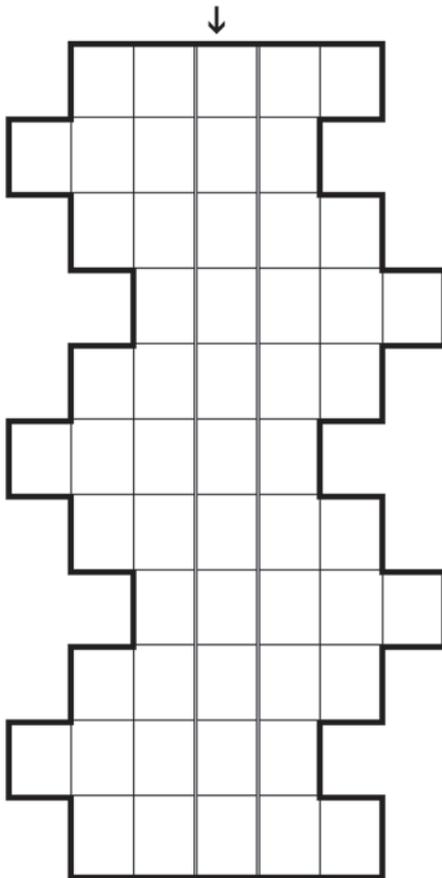
**4 letras**  
FACU

**3 letras**  
UCA



## DEFINICIONES

Resuelve las definiciones y, en vertical siguiendo la flecha, sabrás cómo debe ser la organización y el funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores.



- 1 Hueso del brazo.
- 2 Riña, lucha, combate, disputa, batalla.
- 3 Baile y ritmo de origen brasileño.
- 4 Pieza que sirve para abrochar.
- 5 Letra que no es consonante.
- 6 Cría del caballo.
- 7 Objeto para abrir y cerrar una cerradura.
- 8 Libro de mapas.
- 9 Viento suave.
- 10 Insecto muy pesado en verano.
- 11 Asiento del rey.

## SÍMBOLOS

Rellena la cuadrícula con las letras correspondientes, según la clave, y sabrás qué es lo que no pueden recibir las Asociaciones de Consumidores.

--	--	--	--	--	--	--	--

--	--











--	--	--	--	--	--	--	--	--	--










CLAVE:

<b>A</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>I</b>	<b>M</b>	<b>N</b>	<b>O</b>	<b>P</b>	<b>R</b>	<b>S</b>
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------












SECCIÓN 3.6

## Evaluación “Tres opciones”

### Asociaciones de Consumidores

**NOMBRE DEL ALUMNO/A:**

**FECHA:**

1. Las Asociaciones de Consumidores son uniones voluntarias de personas que se agrupan para:
  - a) Tener más fuerza en el consumo alimentario.
  - b) Tener más fuerza en la defensa de sus intereses como consumidores.
  - c) Cuidar la gastronomía con productos de calidad de Aragón.
2. ¿Cómo se financian?
  - a) Con las cuotas de sus socios, subvenciones de las Administraciones y recursos propios.
  - b) De los presupuestos generales del Estado.
  - c) Directamente desde el Registro de Asociaciones sin ánimo de lucro.
3. Las Asociaciones de Consumidores no pueden:
  - a) Defender a consumidores del ámbito de las telecomunicaciones.
  - b) Hacer publicidad comercial de productos o servicios.
  - c) Defender a sus socios en los Tribunales de Justicia.
4. Las Asociaciones de Consumidores deben tener un funcionamiento:
  - a) Monárquico y liberal.
  - b) Consumocrático.
  - c) Democrático.
5. Participar en una Asociación de Consumidores:
  - a) Nos da fuerza a todos.
  - b) Nos fuerza a reclamar.
  - c) Nos obliga a reclamar a la fuerza.

## CAPÍTULO IV.

# Oficinas de información al consumidor

## SECCIÓN 4.1

### Información sobre las oficinas de información al consumidor

#### LEE CON ATENCIÓN ESTA INFORMACIÓN SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR PORQUE ES FUNDAMENTAL PARA EL RESTO DE ACTIVIDADES

El Gobierno de Aragón fomentará la creación de oficinas y servicios de información al consumidor, ya sean de titularidad pública, o dependientes de una asociación de consumidores.

Estas oficinas podrán ser:

- Municipales, las populares **OMIC** (Oficina Municipal de Información al Consumidor). El Gobierno de Aragón promoverá la implantación de las oficinas dependientes de Ayuntamientos, especialmente en las poblaciones con más de 5.000 habitantes.
- Comarcales, dependiendo de las comarcas, **OCIC** (Oficina Comarcal de Información al Consumidor). Toda comarca contará con al menos una Oficina Comarcal de Información al Consumidor.

#### Funciones

Son funciones de las oficinas de información al consumidor:

- a. **Informar y orientar** a los consumidores y usuarios de sus derechos.
- b. Recibir las **denuncias** de los consumidores y remitirlas a los órganos competentes.
- c. **Solicitar arbitraje o dictamen** cuando sea necesario.
- d. **Facilitar la información** requerida a las Administraciones públicas que la soliciten.
- e. La **educación y formación** de los consumidores.
- f. Dar **información** a los consumidores sobre los productos que hay en el mercado, así como los que se han retirado o prohibido por las autoridades.
- g. **Apoyar a las asociaciones de consumidores.**
- h. Realizar **campañas informativas** sobre los derechos de los consumidores.
- i. Tener **documentación técnica y jurídica** sobre el consumo.
- j. Dirigir a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón las correspondientes **solicitudes de arbitraje**, cuando en el municipio donde estén no exista Junta arbitral propia.
- k. **Recibir peticiones** concretas y **tramitarlas** ante las autoridades competentes.
- l. **Elevar consultas al Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.**
- m. **Colaborar con la Inspección de Consumo.**

## Colaboración con las Administraciones Públicas

Las Administraciones públicas de Aragón deberán facilitar a las Oficinas de información al consumidor los siguientes datos:

a. Referencia sobre el registro y autorización de productos, servicios, actividades y funciones.

- b. La relación sobre los que se encuentren retirados o prohibidos por su peligrosidad para la salud o la seguridad, así como el acceso a las correspondientes redes de alerta.
- c. Relación de la regulación de precios y condiciones de los productos.

## Agenda

OCIC/OMIC DE ARAGÓN

### OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

#### HUESCA

##### Barbastro

Plaza de la Constitución, 2.  
Teléfono: 974 310 150 ext. 57

##### Benabarre

Sres. de Entenza, 1, 1ª planta.  
Teléfono: 974 543 286

##### Binéfar

Plaza España, 1.  
Teléfono: 974 43 13 41

##### Boltaña

Avda. de Ordesa, 79.  
Teléfonos: 974 518 025 (Admon)  
024 (Servicios)

##### Canfrac-Estación

Plaza del Ayuntamiento, 1.  
Teléfono: 974 373 141

##### Castejón de Sos

Avda. el Ral, 39.  
Teléfono: 974 553 536

##### Fraga

Pº Barrón, 11.  
Teléfonos: 974 470 050 / 974 473 166

##### Graus

Plaza Mayor, 17.  
Teléfono: 974 540 975

##### Huesca

C/ Plaza de la Catedral, 1.  
Teléfono: 974 292 135

#### Jaca

C/ Ramón y Cajal, 8.  
Teléfono: 974 357 224

#### Monzón

C/ Blas Sorribas, 5 - 7.  
Teléfono: 974 416 826

#### Sabiñánigo

Plaza de España, 2.  
Teléfono: 974 484 200

#### Sariñena

Avda. Fraga, s/n.  
Teléfono: 974 570 090

#### TERUEL

##### Albarracín

Plaza Mayor, 1.  
Teléfono: 978 700 400 (Ayto.)

##### Alcañiz

Plaza de España, 1.  
Teléfono: 978 870 565

##### Andorra

Plaza de España, 1.  
Teléfono: 978 842 011

##### Calamocha

C/ Justino Bernad, 15 bajo.  
Teléfonos: 978 730 510 / 978 730 050

##### Cantavieja

C/ García Valiño, 7.  
Teléfono: 964 185 242

##### Híjar

Plaza de España, 13.  
Teléfono: 978 820 000

### **Rubielos de Mora**

Plaza de Hispanoamérica, 1.  
Teléfonos: 978 804 605 / 978 804 001

### **Teruel**

Plaza de la Catedral, 1.  
Teléfono: 978 617 225  
C/ Constitución, s/n.  
Teléfono: 978 756 795

### **Valderrobres**

Avda. Cortes de Aragón, 7.  
Teléfono: 978 890 885

## **ZARAGOZA**

### **Alfajarín**

Plaza de España, 16.  
Teléfono: 976 790 630

### **Belchite**

Ronda de Zaragoza, s/n.  
Teléfono: 976 830 186

### **Borja**

C/ Nueva, 6.  
Teléfono: 976 852 858

### **Calatayud**

Plaza Joaquín Costa, 14.  
Teléfono: 976 881 314

### **Cariñena**

Avda. Goya, 23.  
Teléfonos: 976 620 817 – 976 620 816

### **Caspe**

Plaza de España, 1.  
Teléfono: 976 632 190

### **Daroca**

C/ Mayor, 60 - 62.  
Teléfono: 976 545 030 (Comarca)

### **Ejea de los Caballeros**

C/ Justicia Mayor de Aragón, 20 bajo.  
Teléfono: 976 662 210

### **Illueca**

Plaza del Castillo, s/n.  
Teléfono: 976 548 090

### **La Almunia de D<sup>a</sup> Godina**

Plaza de España, 1.  
Teléfono: 976 600 076

### **Quinto de Ebro**

Avda. de la Constitución, 16 – 5º.  
Teléfono: 976 179 230

### **Tarazona**

Avda Ciudad de Teruel, 1 bajo.  
Teléfonos: 976 644 347 (OMIC)  
976 199 110 (Ayto)

### **Utebo**

Edif. Polifuncional.  
Teléfono: 976 785 049

### **Zaragoza**

C/ San Jorge, 1, 2ª planta.  
Teléfono: 976 396 150 / 976 396 154

### **Zuera**

C/ Jorge de Luna, 3.  
Teléfonos: 976 681 119 / 976 681 352

## SECCIÓN 4.2

# Díptico informativo sobre las oficinas de información al consumidor

Una vez leída la información sobre las Oficinas de Información al Consumidor que contiene esta carpeta, se trata ahora de reflejarla en un díptico (folleto con dos caras en forma de libro) que supuestamente se enviará a todos los matriculados en tu centro educativo mediante correo postal.

En unas de las caras puedes incluir el listado aragonés de OCIC/OMIC (ver Agenda o el directorio de la web [www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)).

Algunos consejos previos:

1. Estudia bien el plegado y cómo quedará distribuida la información en el anverso (2 caras) y en el reverso (2 caras).
2. Le el texto y piensa cómo distribuir la información en las 4 columnas.
3. Prepara, en hoja aparte, el texto que se incluirá en él mediante mensajes claros y breves. Elige información relevante pensando siempre en el público a quien se dirige.

4. Escribe títulos subtítulos que faciliten la lectura de los receptores.
5. Busca imágenes o viñetas para conseguir un diseño sugerente.
6. Combina texto e imágenes de la forma más efectiva de cada uno de los cuatro paneles.

Las caras exteriores deben ser atractivas y animar a continuar la lectura por lo que puedes incluir una única frase corta, el nombre OCIC/OMIC y un logo, además de una imagen atractiva. No olvides escribir la información de contacto: dirección postal, número de teléfono y fax, correo electrónico, dirección de sitio web, etc.

En las caras interiores incorpora una descripción más detallada de las funciones, servicios y actividades de las OCIC/OMIC (no olvides definir a cada una de ellas señalando en ámbito de actuación).

Finalizado el trabajo, exponlo al resto de compañeros y compañeras de clase.



### SECCIÓN 4.3

## Campaña publicitaria informativa para dar a conocer las Oficinas de Información al Consumidor

Los alumnos y alumnas, organizados en grupos, se convierten con esta actividad en publicistas sin otro límite que su imaginación y con un objetivo concreto: **dar a conocer las funciones y servicios de una Oficina de Información al Consumidor.**

En primer lugar, decidiremos si preferimos hacer la campaña sobre una OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor), sobre una OCIC (Oficina Comarcal de Información al Consumidor) o sobre ambas.

Después desarrollamos estas FASES:

1. Investigación: Conocer bien qué queremos promocionar (leer información previa).
2. Definir hacia qué público vamos a dirigirnos.
3. Adoptar un nombre para la campaña y un slogan.
4. Creación de un plan de acción resumido, indicando las estrategias elegidas (cualquiera y con presupuesto ilimitado).
5. Detallar, por escrito, una de las estrategias.

Lo más importante es vuestra fantasía y capacidad de trabajo en equipo, sin olvidar el humor para recrear situaciones divertidas y la música o efectos especiales de sonido.

Finalizada la campaña, cada grupo presenta la suya al resto de la clase y, a continuación, puede hacerse una breve puesta en común para elaborar conclusiones.

ALGUNAS ESTRATEGIAS POSIBLES:

- CARTEL
- VALLA PUBLICITARIA
- SPOT DE TELEVISIÓN
- CUÑA EN RADIO
- ANUNCIO EN REVISTA O PERIÓDICO
- ENTREVISTAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- ANUNCIO POR PALABRAS
- PUBLICIDAD EN INTERNET
- CORREO POSTAL Y ELECTRÓNICO
- FERIAS
- FOLLETOS
- ETC.

Ficha de la actividad:  
**CAMPAÑA INFORMATIVA SOBRE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN  
AL CONSUMIDOR (OCIC/OMIC)**

<b>1. Qué queremos promocionar</b>
<b>2. Público destinatario de la campaña.</b>
<b>3. Nombre para la campaña y slogan.</b>
<b>4. Creación de un plan de acción resumido, explicando las estrategias elegidas.</b>

**5. Describir con detalle una de las estrategias.**

SECCIÓN 4.4

## Pasatiempos

### SOPA DE LETRAS

Busca en esta sopa de letras el nombre de 24 localidades aragonesas cuyos ayuntamientos cuentan con OMIC (Oficinas Municipales de Información al Consumidor).



## AÑADE LAS VOCALES

Completa los nombres de estas cinco comarcas aragonesas que cuentan con OCIC (Oficina Comarcal de Información al Consumidor), añadiendo las vocales.

1 **S B R R B**

2 **R B G R Z**

3 **C N C M D**

4 **M N G R S**

5 **M T R R Ñ**

## DAMERO

Con las sílabas propuestas puedes completar las definiciones y después trasladar las letras a la cuadrícula inferior. Conocerás cuál es una de las funciones de las **Oficinas de Información al Consumidor**.

DE	TA	CI	MI	TRA	CO
TAR	RI	NE	SIL	JO	BA

25	6	1	13	3
23	16	9	20	26
7	15	24	2	10

Bomba de gran tamaño  
y forma ovalada.

Antónimo o contrario de pronto.

Impedimento, obstáculo,  
dificultad.

Letra muy aragonesa.

Local para ver películas.

Millonario.  
Que tiene mucho dinero.

17	19	14	8
22	4	27	18
11	21	5	2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	17	18	
19		20	21	22	23	24	25	26	27

## SALTO DE CABALLO

Siguiendo los movimientos del CABALLO DE AJEDREZ y empezando por la sílaba destacada, podrá leerse una de las funciones de las **Oficinas de Información al Consumidor**.

RIOS.	<b>E</b>	RA	AL	MI
A	TAS	SU	LE	GO
CON	SUA		DO	CON
SUL	JO	Y	NÉS	VAR
U	DE	CON	SE	RES

SECCIÓN 4.5

## Evaluación “Tres opciones”

### Oficinas de Información al Consumidor

**NOMBRE DEL ALUMNO/A:**

**FECHA:**

1. ¿Qué significan las siglas OMIC?
  - a) Oficinas Municipales de Información al Consumidor.
  - b) Oficinas Municipales de Investigación del Consumidor.
  - c) Oficinas Metropolitanas de Interés del Consumidor.
  
2. ¿Y las siglas OCIC?
  - a) Oficinas Comarcales de Información al Ciudadano.
  - b) Oficinas Comunales de Información al Consumidor.
  - c) Oficinas Comarcales de Información al Consumidor.
  
3. Una de las funciones de las Oficinas de Información al Consumidor es orientar a:
  - a) Todos los consumidores y usuarios de sus derechos.
  - b) A los consumidores sólo sin están censados en la localidad.
  - c) A los consumidores de una determinada Comarca.
  
4. ¿Son gratuitas las consultas de los consumidores en una Oficina de Información al Consumidor?:
  - a) No, sólo en ocasiones excepcionales.
  - b) Sí, siempre.
  - c) Depende del Alcalde o Presidente de la Comarca.
  
5. ¿Pueden recibir denuncias de los consumidores?
  - a) Sí, pero únicamente las de sus asociados.
  - b) Sí, siempre que exista una Concejalía de Consumo y Abastos.
  - c) Sí y remitirlas a los órganos competentes.

## CAPÍTULO V.

# El sistema arbitral de consumo

## SECCIÓN 5.1

### Información sobre el sistema arbitral de consumo

**LEE CON ATENCIÓN ESTA INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO PORQUE ES FUNDAMENTAL PARA EL RESTO DE ACTIVIDADES.**

#### ¿Qué es?

El **Sistema Arbitral de Consumo**, regulado por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, constituye una medida de protección para los consumidores y usuarios. No está implantado en todos los países de la UE ni del resto del mundo, sólo en España y en unos pocos países disfrutamos de este procedimiento que sirve para resolver conflictos de consumo. Portugal y Argentina han copiado nuestro sistema.

Es un tipo de justicia alternativa, no una alternativa a la justicia, que pretende “desjudicializar” conflictos cotidianos y dar una mayor participación y autonomía a los ciudadanos. (No hay abogados, jueces, procuradores, togas ni lenguaje rebuscado).

El arbitraje está basado esencialmente en la voluntariedad de las partes que aceptan someterse a la decisión que adopte un tribunal de arbitraje independiente. Para comerciantes y empresarios estar adheridos al sistema arbitral es, además de una garantía para ellos, un sinónimo de calidad y de confianza en lo que venden o producen.

#### Características

- Gratuito
- Voluntario
- Eficaz
- Rápido
- Participativo
- Ejecutivo

Algunos casos no pueden plantearse a través de este Sistema: cuando existan indicios de delito, si afecta a temas en los que está en peligro la salud, si ya se juzgó ese mismo asunto en un tribunal de justicia...

#### Procedimiento

El procedimiento lo inicia siempre el consumidor. Ante un problema con una empresa, previamente tenemos que intentar resolver el conflicto, bien de manera particular a través de un escrito o hablando con el responsable de atención al cliente de la empresa, o acudiendo a una Oficina de Información al Consumidor (OMIC/OCIC), o de una Asociación de consumidores que nos represente.

Si no llegamos a un acuerdo, podemos solicitar un **Arbitraje de Consumo**.

## ¿Cómo?

### • Papel del consumidor

El consumidor cumplimenta una **Solicitud de Arbitraje** que puede obtener en cualquier Organismo o Institución pública o privada de consumo, Oficinas de Información al Consumidor, Asociaciones de consumidores... También se obtienen a través de Internet en las páginas web de los citados organismos. Es muy sencilla de rellenar: nuestros datos, los de la empresa, lo que nos ha pasado (Hechos) y lo que pedimos (Solicitud).

La Solicitud de Arbitraje se puede llevar a cualquiera de los organismos citados donde la tramitarán, (o enviar por correo, o entregar en un registro público). Debe ir acompañada de fotocopias de toda la documentación posible (facturas, presupuestos, fotos, escritos anteriores...) y que sirva para entender bien el conflicto y lo que demandamos.

### • Papel de la empresa

Las empresas no están obligadas a participar en este sistema, es algo **voluntario**. Pero que la empresa no esté adherida no significa que no acepte esa solicitud, es posible hacerlo para un caso concreto.

Si la empresa no está adherida y no acepta, la Solicitud de Arbitraje del consumidor será archivada por la Administración (por la Junta Arbitral), indicando otras posibles vías para resolver su problema.

Si la empresa está **“adherida”** (apuntada) al Sistema Arbitral de Consumo aparecerá en sus contratos, en las puertas de sus establecimientos y/o en su página web un **símbolo** formado por un cuadrado naranja con tres flechas blancas. El distintivo oficial supone, además, una garantía añadida para el

consumidor y usuario al ofrecer un servicio adicional rápido y eficaz de resolución de posibles conflictos.



En este caso debe aceptar la Solicitud de Arbitraje. La Administración le da un plazo de quince días para que conteste. La Administración desarrolla una importante labor de **mediación** entre las partes, (empresa y consumidor) que en cualquier momento durante este procedimiento pueden llegar a un acuerdo. La Solicitud de Arbitraje en ese caso se archivaría por acuerdo amistoso.

### Colegio arbitral y acto de audiencia

Si no llegan a ningún acuerdo debe elegirse un **Colegio Arbitral** y celebrar (convocar a las partes a) un **Acto de Audiencia**. Para cada Solicitud se designa (elige) un Colegio Arbitral, compuesto por cuatro personas.

- Dos Vocales: uno representante de las organizaciones de consumidores y otro de las organizaciones empresariales.
- Un Presidente (funcionario Licenciado en Derecho). También existen algunos casos en los que se designa un árbitro único.

- Un Secretario, que es la persona que levanta el acta de la sesión y se encarga de la custodia de la documentación. No tiene voto en la decisión del Colegio Arbitral, pero da su opinión sobre el caso.

La Administración dispone de un listado de personas que pertenecen a Asociaciones de consumidores, a Organizaciones empresariales, y funcionarios.

Nombrado el Colegio Arbitral, el siguiente paso, es citar a las partes a un Acto de Audiencia, que se celebra normalmente en las sedes de las Juntas Arbitrales. En Aragón existen dos Juntas, una depende del Ayuntamiento de Zaragoza y otra del Gobierno de Aragón, aunque estas Audiencias también tienen lugar en Huesca, en Teruel y en las diferentes Comarcas, para facilitar el acceso a los ciudadanos.

- El consumidor debe acudir y explicar al Colegio Arbitral su reclamación y qué es lo que pide (es recomendable llevar un guión o notas previamente preparadas). Tiene que llevar toda la documentación original porque los árbitros pueden hacerle preguntas si algo no les ha quedado claro.
- Las empresas se presentan a través de sus representantes legales y en algunos casos lo hacen enviando un fax, o un escrito.

Un Secretario recoge por escrito todo lo que dicen las partes, lo ofrece a ambas para su comprobación, lo firman y entrega una copia a cada una. Ese documento se llama **Acta de Audiencia**. El consumidor y la empresa salen y se marchan.

### El laudo

Con toda la información del caso los árbitros se reúnen para deliberar y tomar una decisión que resuelva el conflicto basándose en la equidad y la justicia. Esta decisión se llama **Laudo** y tiene la misma

validez que una sentencia firme dictada por un Juez en un juzgado.

El Laudo se hace llegar a la empresa y al consumidor con la obligación de cumplirlo. En caso de que no lo hagan, la parte perjudicada por el incumplimiento del mismo puede ir a los juzgados a pedir la ejecución del mismo.

**Decálogo paso a paso**, de forma resumida y ordenada:

1. Conflicto consumidor-empresa.
2. Intentar arreglarlo. Si hay acuerdo, genial ¿y si no?.
3. Solicitud de Arbitraje a petición del consumidor.
4. Admisión a trámite de la Solicitud por parte de la Junta Arbitral.
5. Si es empresa no adherida al Sistema Arbitral, puede no aceptar el arbitraje (se archiva la solicitud), o admitir, entonces continúa el procedimiento.
6. Si es empresa adherida, acepta obligatoriamente y dispone de quince días para aportar sus alegaciones.
7. Traslado a las partes para intentar un acuerdo. Si se logra, se archiva la Solicitud por acuerdo amistoso, de lo contrario sigue el proceso.
8. La Junta Arbitral elige un Colegio Arbitral y se celebra una Audiencia.
9. Las partes se explican y el Colegio emite un Laudo que se notifica a las partes con obligación de cumplirlo.
10. Si alguna no lo cumple, al juzgado a pedir ejecución de Laudo.

## PARA SABER MÁS . . .

**CAPÍTULO V.**  
**SECCIÓN 5.1**  
**EL SISTEMA ARBITRAL**  
**DE CONSUMO**



### SOBRE EL SISTEMA ARBITRAL

- Es un sistema extrajudicial y voluntario para resolver conflictos. Su carácter voluntario implica que las partes involucradas pueden optar o no por esta vía para solucionarlos.
- Si ambas partes aceptan someterse al arbitraje de consumo, también deben aceptar el laudo que emita el Colegio Arbitral (una especie de tribunal).
- No se puede recurrir a esta vía en casos de intoxicaciones, lesiones y muerte, o cuando se constaten indicios racionales de delito, además de aquellos en los que ya hay sentencia firme. Estos asuntos deben encauzarse hacia los tribunales.
- Es un procedimiento gratuito, sencillo y rápido (menos de cuatro meses).
- ¿Es siempre gratuito? Sí, salvo los gastos que ocasionen las pruebas solicitadas. Cada parte correrá con los gastos de las suyas y las comunes se abonarán a medias entre ambas partes, pero las que sean a instancia del Colegio Arbitral serán gratuitas.
- Tipos de arbitraje: De derecho y de equidad. Habitualmente se practica el de equidad y los árbitros deciden conforme a lo que consideran justo y razonable según su entender. Pero si se opta expresamente por un arbitraje de derecho, los miembros del Colegio Arbitral deben ser Licenciados en Derecho, y resolver el caso con razonamientos jurídicos.
- ¿Cómo puede saber un consumidor si una empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo? Muy fácil: porque tiene el distintivo de establecimiento adherido al Arbitraje de Consumo o visitando en la web [www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo) el enlace <http://servicios.aragon.es/sicadh/>

## SECCIÓN 5.2

# Díptico informativo sobre el Sistema Arbitral de Consumo

Una vez leída la información sobre el Arbitraje que contiene esta carpeta, se trata ahora de reflejarla en un díptico (folleto con dos caras en forma de libro) que supuestamente se enviará a todos los domicilios de la Comunidad Autónoma de Aragón mediante correo postal.

Para facilitar tu tarea, puedes organizar la información de las cuatro caras de esta manera:

- a) Páginas exteriores: Portada (título, subtítulo y logo Gobierno de Aragón) y Directorio de Juntas Arbitrales de Consumo (dirección postal, teléfono, fax, correo electrónico, etc.).
- b) Páginas interiores: Qué son, cómo funcionan y ventajas del Sistema Arbitral de Consumo.

Algunos consejos previos:

1. Estudia bien el plegado y cómo quedará distribuida la información en el anverso (2 caras) y en el reverso (2 caras).
2. Prepara, en hoja aparte, el texto que se incluirá en él mediante mensajes claros y breves. Elige información relevante pensando siempre en el público a quien se dirige.
3. Escribe títulos subtítulos que faciliten la lectura de los receptores.
4. Busca imágenes o viñetas para conseguir un diseño sugerente.
5. Combina texto e imágenes de la forma más efectiva.

Finalizado el trabajo, exponlo al resto de compañeros y compañeras de clase.

## **Arbitraje de Consumo**



## SECCIÓN 5.3

# Campaña publicitaria informativa para dar a conocer el Sistema Arbitral de Consumo

Los alumnos y alumnas, organizados en grupos, se convierten con esta actividad en publicistas sin otro límite que su imaginación y con un objetivo concreto: **dar a conocer el Sistema Arbitral de Consumo y, sobre todo, sus ventajas para todos.**

En primer lugar, decidiremos si preferimos hacer la campaña sobre una OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor), sobre una OCIC (Oficina Comarcal de Información al Consumidor) o sobre ambas.

Después desarrollamos estas FASES:

1. Investigación: Conocer bien qué queremos promocionar (leer información previa).
2. Definir hacia qué público vamos a dirigirnos.
3. Adoptar un nombre para la campaña y un slogan.
4. Creación de un plan de acción resumido, indicando las estrategias elegidas (cualquiera y con presupuesto ilimitado).
5. Detallar, por escrito, una de las estrategias.

Lo más importante es vuestra fantasía y capacidad de trabajo en equipo, sin olvidar el humo para recrear situaciones divertidas y la música o efectos especiales de sonido.

Finalizada la campaña, cada grupo presenta la suya al resto de la clase y, a continuación, puede hacerse una breve puesta en común para elaborar conclusiones.

ALGUNAS ESTRATEGIAS POSIBLES:

- CARTEL
- VALLA PUBLICITARIA
- SPOT DE TELEVISIÓN
- CUÑA EN RADIO
- ANUNCIO EN REVISTA O PERIÓDICO
- ENTREVISTAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- ANUNCIO POR PALABRAS
- PUBLICIDAD EN INTERNET
- CORREO POSTAL Y ELECTRÓNICO
- FERIAS
- FOLLETOS
- ETC.

Ficha de la actividad:  
**CAMPAÑA INFORMATIVA SOBRE EL ARBITRAJE DE CONSUMO**

<b>1. Qué queremos promocionar</b>
<b>2. Público destinatario de la campaña.</b>
<b>3. Nombre para la campaña y slogan.</b>
<b>4. Creación de un plan de acción resumido, explicando las estrategias elegidas.</b>

**5. Describir con detalle una de las estrategias.**

SECCIÓN 5.4

## Un caso concreto de arbitraje

### LEER PARA ENTENDER EL PROCESO

#### ALQUILER DE UN VEHÍCULO

##### 1. Hechos.

Un grupo de amigos alquilan un coche para ir de vacaciones por el Pirineo. Firman el contrato con la empresa de alquiler de vehículos y el día acordado, después de disfrutar de sus vacaciones, aparcan el vehículo en el lugar indicado (un parking) y las llaves y la documentación del mismo en un buzón tal como habían acordado.

Solicitan a la empresa recuperar la fianza entregada que garantizaba posibles desperfectos en el coche pero ésta se niega a devolverles la fianza porque detectan que hay un golpe en una puerta. Ellos niegan haber ocasionado ese desperfecto.

##### 2. Reclamación. Solicitud de Arbitraje

Reclaman a través de una Asociación de Consumidores de la que son socios, porque ya habían tenido una vez un problema con un móvil, que hace una mediación en su nombre enviando un escrito. Lo cierto es que la empresa les devuelve parte de la fianza pero ellos no quedan conformes y deciden solicitar un Arbitraje de Consumo para pedir que se la devuelvan entera.

Cumplimentan una Solicitud de Arbitraje que les facilitan en la Asociación y como allí ya tenían toda la documentación no tienen que aportar nada más.

La Asociación envía la Solicitud y la documentación con las copias a la Administración.

La empresa de alquiler de coches no está adherida a la Junta Arbitral.

##### 3. La Administración admite la solicitud

Admitida a trámite por la Administración, la Junta Arbitral envía a la empresa una notificación para que acepte o rechace el arbitraje, y en caso afirmativo presente alegaciones.

La empresa contesta a través de su gerente mediante un escrito en el que acepta el arbitraje y alega con los siguientes argumentos:

- Que en sus contratos aparece claramente que en caso de devolver el vehículo con algún daño no preexistente el consumidor perderá la fianza entregada.
- Que al entregar el coche a los clientes estos firman un documento que especifica que son concedores del estado en el que se les entrega el vehículo y que aceptan la valoración de daños realizada por la misma empresa al entregar el vehículo.
- Que le han devuelto ya parte de la fianza, quedándose la cantidad que corresponde al presupuesto de reparación del golpe aparecido en la puerta.

##### 4. Acto de Audiencia

Ambas partes se presentan al Acto de Audiencia. Ese día acude el representante de la empresa de alquiler de coches y el consumidor que había firmado el contrato. El secretario les pide los DNI para que se identifiquen antes de entrar a la sala donde se va a celebrar la audiencia.

En primer lugar habla el Presidente del Colegio Arbitral que les explica cómo van a proceder, presenta a los miembros del tribunal, pide que en todo caso se dirijan

a ellos y que no entren en discusión con la otra parte, les recuerda en qué consiste un arbitraje de consumo y la posibilidad de llegar a un acuerdo amistoso. Da la palabra en primer lugar al consumidor. Después habla el representante de la empresa. El presidente invita a los vocales y al secretario a que realicen las preguntas que estimen oportunas a las dos partes. El secretario tiene derecho a voz, pero no a voto.

No llegan a ningún acuerdo, la empresa insiste en que el vehículo recepcionado presentaba un golpe y que además ya les han dado parte de la fianza y el consumidor insiste en que ellos entregaron el vehículo sin ningún desperfecto y que firmaron el contrato en el que asumían que la empresa unilateralmente verificaba el estado del vehículo a su entrega porque era un contrato de adhesión, en el que ellos no podían modificar ni especificar nada. Los consumidores explican que ellos depositaron el vehículo en perfecto estado y que ese golpe pudo originarse en el traslado desde el parking, donde ellos lo depositaron, hasta el local de la empresa que alquila los vehículos y que ellos no pueden probarlo.

## 5. El Colegio Arbitral delibera

Las deliberaciones del Colegio Arbitral tienen que ver con los siguientes aspectos:

- La posición de indefensión de los consumidores ante la unilateralidad por parte de la empresa del control del vehículo una vez que éste es depositado.
- La empresa aporta un documento en el que se indica la cantidad entregada al cliente que constituye parte de la fianza pero no aporta el presupuesto de la reparación del golpe que alega va a gastarse para arreglar el vehículo.

## 6. Laudo

El Colegio arbitral decide por unanimidad:

Estimar la reclamación formulada por el reclamante, condenando a la empresa a satisfacer la cantidad restante hasta el total de la fianza depositada en un plazo máximo de veinte días a partir de la notificación del presente Laudo mediante una transferencia a la cuenta del reclamante.

## SECCIÓN 5.5

# Juego de simulación sobre arbitraje

## COLEGIO ARBITRAL Y ACTO DE AUDIENCIA

Ahora es el momento de poner en práctica vuestros conocimientos del Sistema Arbitral de Consumo mediante un juego de simulación con todo el grupo-clase. Debemos tener a mano:

- Casos para la práctica (adaptación de otros reales).
- Documento con información sobre el Sistema Arbitral de Consumo.
- Documento: Un caso concreto de Arbitraje.
- Laudos (en la Carpeta del Profesor).

1º El alumnado se repartirá los papeles necesarios para simular un Acto de Audiencia y en cada caso a resolver tendremos a:

- Un Presidente que representará a la Administración (Profesor/a).
- Un Vocal representará a los consumidores.
- Un Vocal representará a las empresas.
- Un Secretario que levanta el Acta de la sesión. No tiene voto en la decisión del Colegio Arbitral.

2º El Presidente (profesor/a) elige uno de los “Casos para la práctica”.

3º El Secretario leerá en voz alta el “caso”. Todos escuchan con atención.

4º El resto de la clase se dividirá en dos grupos de igual número: quienes apoyan a los consumidores y quienes están a favor de las empresas.

5º Durante 15 minutos, cada grupo de alumnos analiza el caso para facilitar argumentos de la defensa de su Vocal correspondiente.

6º Comienzan las deliberaciones. El Colegio Arbitral reflexiona en voz alta y el resto de la clase permanece en silencio.

7º El Colegio arbitral dicta un Laudo (por unanimidad o por mayoría)

8º El Presidente (Profesor/a) lee el Laudo tal y como fue dictaminado en su momento por el Tribunal de Arbitraje (ver Carpeta del Profesorado).

**NOTA:** En cualquier caso, lo importante de esta actividad es comprender el proceso de un Acto de Audiencia y ejercitar las reglas de un debate respetuoso.

## Casos para la práctica

### EJEMPLO 01

#### **PRESUNTA IRREGULARIDAD EN GARANTÍA VEHÍCULO QUAD**

**Una consumidora** adquirió, un 13 de julio, día de San Venancio de Tours, un estupendo Quad Driver nuevo por 1.600 euros en la empresa “Automóviles Arreglatodo”. Soñaba con participar en alguna competición que se organizara en Motorland, pero a los 15 días el quad no arrancaba debido a que la batería estaba defectuosa. El 2 de agosto se la cambiaron por una nueva y volvió a funcionar. Sin embargo, pasado el Pilar, el 15 de octubre, el quad dejó de funcionar completamente y eso que ha pasado por varios talleres sin que haya sido reparado. Además, ha observado poco interés por parte de la empresa vendedora en buscar una solución y tiene pocas expectativas de que el producto vaya a quedar en perfectas condiciones. A día de hoy sigue sin saber qué ha sido del vehículo y por ello solicita la rescisión del contrato con abono íntegro del valor del mismo.

**La empresa vendedora** manifiesta que en la actualidad el quad está arreglado, funciona correctamente y que no hay ningún problema ni de garantía, ni de repuestos. Que el retraso en la reparación fue debido, en primer lugar, a que la reclamante actuó por su cuenta, sin informar debidamente de los problemas que presentaba el vehículo y también porque el taller que se ocupó en un primer momento de la reparación no pudo hacerlo de manera adecuada, por lo que se remitió a Madrid donde se ha procedido a su reparación, dilatándose nuevamente en el tiempo por la dificultad de conseguir piezas adecuadas, habiéndose detectado problemas en el contacto probablemente por una manipulación indebida. En consecuencia, solicita la desestimación de la demanda.

### EJEMPLO 02

#### **SUPUESTAS IRREGULARIDADES EN CONTRATO DE ENSEÑANZA A DISTANCIA**

**Una consumidora** acordó con la empresa “Titula T”, el 26 de diciembre, el envío del temario del curso “Mantenimiento de helicópteros”, previo pago de 1.295 euros, comprobando el día 27 siguiente, una vez recibido el temario y sin haber firmado contrato alguno, que no era lo acordado: recibió el curso “Ejercicios para estar en forma”. Así que con fecha de 28 de diciembre remitió un escrito por transporte urgente solicitando la anulación de todo compromiso y la devolución del dinero.

Tras diversas llamadas para arreglar la situación le ofrecieron la devolución del dinero entregado, salvo 250 euros en concepto de matrícula, indicándole que no mandara el material hasta que recibiera un escrito de revocación, que hasta la fecha no ha recibido, estando a la espera de sus indicaciones para devolver el material. Por todo lo cual solicita el abono de la cantidad pagada, 1.295 euros, y la retirada del material entregado.

**La empresa** afirma, entre otros motivos, que el teléfono funcionaba mal, que el conductor del servicio de transporte estaba enfermo y que no entendían bien lo que quería la consumidora.

#### **LAUDOS:**

En la carpeta del profesor.

### EJEMPLO 03

#### SUPUESTAS IRREGULARIDADES EN COMPRAVENTA DE CALZADO

**Un consumidor** que lleva 15 años jubilado, compró unas botas por 38,95 euros porque su mayor afición es darse un largo paseo cada mañana. Tras la primera caminata observó que la bota derecha no estaba bien acabada y que se pasaba el agua cuando llueve. La llevó al establecimiento y allí la sellaron con silicona. La segunda vez sucedió con el camión municipal que estaba regando la calle. De este modo, solicita que le devuelvan el dinero o que le den unas botas similares que no se pase el agua.

**La empresa** manifiesta que las botas son de abrigo y no especiales para lluvia. Entiende que si se mojan demasiado aca-

ba pasándose el agua. La encargada de la tienda la selló con silicona pero a los dos días el cliente se presentó con la bota totalmente mojada ¡Pero si no ha llovido!, dijo ella. El consumidor contestó que las había probado en el taller. ¿Y qué empresa hace pruebas con botas?, insistió la encargada.

Externamente la bota está bien; si se moja demasiado, acaba pasando el agua. La empresa ofrece entregar un vale sin caducidad por importe de 38,95 euros, quedándose con las botas en controversia.

#### LAUDOS:

En la carpeta del profesor.

## EJEMPLO 04

### SUPUESTAS IRREGULARIDADES EN COMPRAVENTA DE EQUIPAMIENTO DEPORTIVO

Un consumidor compró el 22 de septiembre una cuerda de 10.2, de 70 metros, con una rebaja del 13% (aunque no presentó la tarjeta de federado), siendo el último material de este tipo que quedaba, según la empresa. Pasados cuatro días fue a escalar; la desembaló, le cortó los flejes de plástico, la extendió en el suelo, desenrollarla le costó trabajo y pudo comprobar que estaba deshilachada, por lo que no le dio confianza y no la utilizó porque tiene cuerdas de 2 ó 3 años en mejores condiciones que ésta.

Se dirigió a la tienda y le expresaron que la cuerda no tenía problema porque las deficiencias estaban en un extremo. Se la quedaron sin darle resguardo alguno y quedaron en llamarle al día siguiente. Dos días después llamó él mismo y el encargado de productos de montaña le aseguró que la cuerda estaba utilizada y que la habían enviado a fábrica. El consumidor dijo que tenía varios testigos de no haberse usado.

Pasados varios días se personó en el establecimiento; le dicen que la cuerda seguía en fábrica y que le llamarían. Repite esta operación en las semanas siguientes hasta que, al no recibir noticias, un mes después de la compra, acudió al establecimiento para solicitar una hoja de reclamaciones, una copia del ticket de compra y otra del resguardo de haber dejado la cuerda, esto último se lo niegan. El trato no fue correcto y acabó llamando a la Policía Local, que levantó acta, pero no le facilitaron el resguardo. Un empleado le comunicó que la cuerda se había perdido.

Solicita la devolución del importe que asciende a 109 euros más el interés legal.

La empresa manifiesta que no está conforme con los comentarios del reclamante y que la cuerda ha sido utilizada varias veces, aunque el cliente no lo reconozca, porque presenta un desgaste a lo largo de casi el 70% de su longitud, se aprecian enganchones y está sucia, por lo que considera que el reclamante la ha utilizado.

El importador informa que la cuerda no muestra defecto de fabricación, que el desgaste es por uso, por lo que no es admitida en garantía, y afirma que en la tienda disponen de más unidades de este modelo de cuerda.

Según la empresa, han actuado correctamente.

#### LAUDOS:

En la carpeta del profesor.

### EJEMPLO 05

#### PRESUNTA IRREGULARIDAD EN FACTURACIÓN ALTA TELÉFONO FIJO Y ADSL

**Un consumidor** contrató alta de línea individual y Kit-ADSL a 6 Mb el 20 de enero, día de San Sebastián, cuyo coste según la publicidad era de 75 euros más IVA. Una vez instalado lo contratado en su domicilio recibió una factura por 304,07 euros, que superaba ampliamente lo ofertado en la publicidad. Reclamó y le dijeron que la factura era correcta, aunque le reintegraron 20,03 euros, más IVA, correspondientes al alta del punto de terminación de red y a la instalación de punto de terminación de red, pero le mantuvieron el resto de cargos por conceptos ocasionales y por valor de 27,04, 38,10 y 126,90 euros, que según lo que expresaba la publicidad deberían haber sido sólo 34,95 euros (todas estas cantidades más IVA). Pese a no estar conforme pagó la factura para evitar que le cortaran el servicio.

Solicita la rectificación de la factura conforme a la oferta contratada y la devolución del importe que excede de dicha oferta (157,0955 euros, más IVA).

**La empresa** manifiesta que la solicitud del cliente fue realizada a través de un consultor homologado y que el cliente contrató un kit-ADSL autoinstalable, con lo cual los importes facturados son correctos, y dándose además la circunstancia de que el cliente debería tener en su poder el documento solicitud del consultor homologado que acredite esta petición con el presupuesto para el servicio que contrató.

Con relación al importe impugnado por instalación de red interior considera correcto el importe facturado, ya que cuando se realizó el alta de la línea pidió al técnico la instalación de un enchufe.

Solicita la desestimación de la demanda.

### EJEMPLO 06

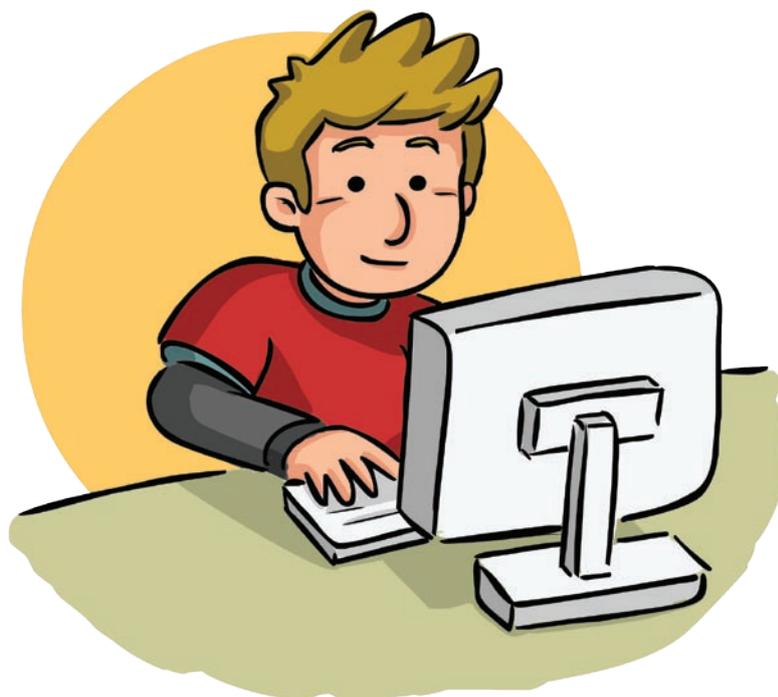
#### POR LA COMPRA DE UNA CAMISETA OFICIAL DE FÚTBOL SUPUESTAMENTE DEFECTUOSA

**Un consumidor** recibe una camiseta oficial de fútbol del equipo de sus amores como regalo de su reciente enlace matrimonial. Al abrir la caja comprueba que está defectuosa, pero no dispone del ticket de compra y la persona que realizó el regalo tampoco lo conserva. Acude a la tienda para solicitar el cambio de prenda, observando otras camisetas expuestas con ese mismo defecto.

**La empresa** manifiesta que no se opone a la devolución o cambio de la camiseta, pero exige que el consumidor presente el ticket de compra para demostrar que realmente la adquirió en este establecimiento.

#### LAUDOS:

En la carpeta del profesor.



SECCIÓN 5.6

## Pasatiempos

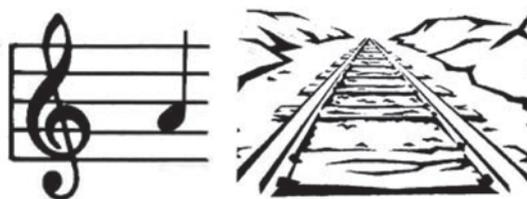
### ABECEDARIO

Escribe en cada casilla la letra que corresponda, según su orden en el abecedario (la A es el 1, la B es el 2 y así sucesivamente con las 27 letras del alfabeto español). Sabrás para quién se ha puesto en marcha el Arbitraje de Consumo.

17	1	19	1		12	16	20		3	16	14	20	22	13	9	4	16	19	5	20
	16		22	20	22	1	19	9	16	20		26		17	1	19	1		12	16
20		5	13	17	19	5	20	1	19	9	16	20		17	19	16	6	5	20	9
16	14	1	12	5	20		16		3	16	13	5	19	3	9	1	14	21	5	20

### JEROGLÍFICO

El Arbitraje de Consumo es...



## CRUZADA

Coloca en la cuadrícula estas once características del Arbitraje de Consumo.

**14 letras**  
REPRESENTATIVO

**11 letras**  
IGUALITARIO

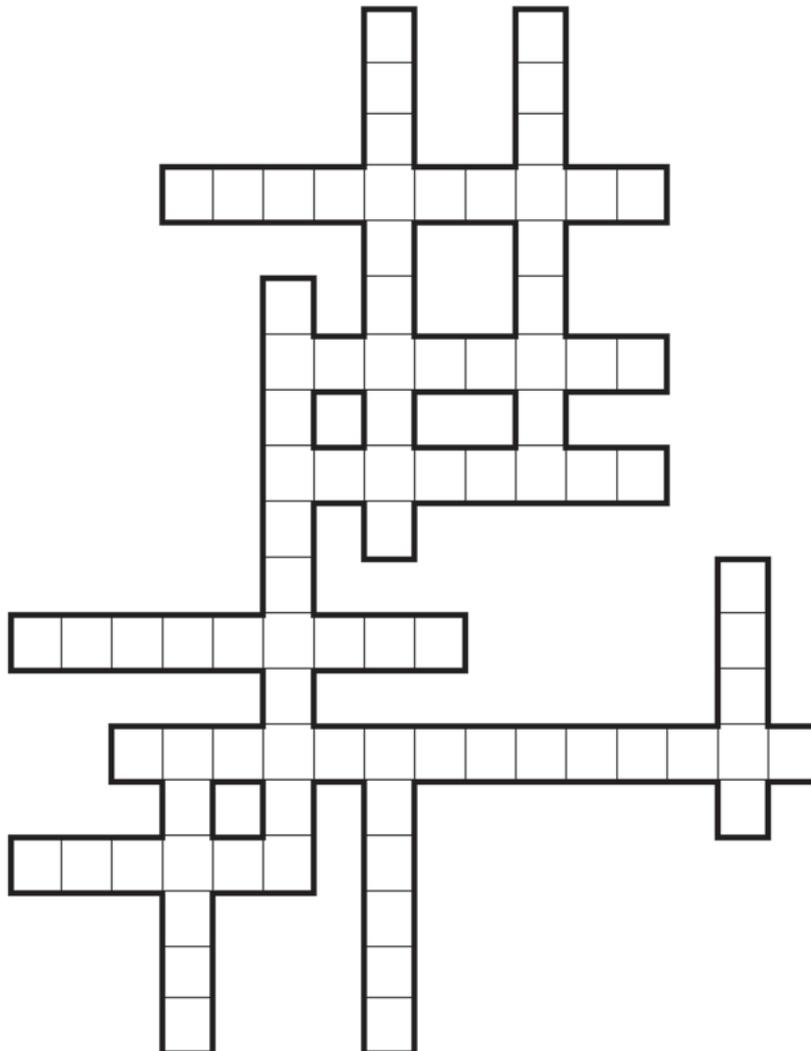
**10 letras**  
VINCULANTE  
VOLUNTARIO

**9 letras**  
ECONÓMICO  
EJECUTIVO

**8 letras**  
AMISTOSO  
GRATUITO

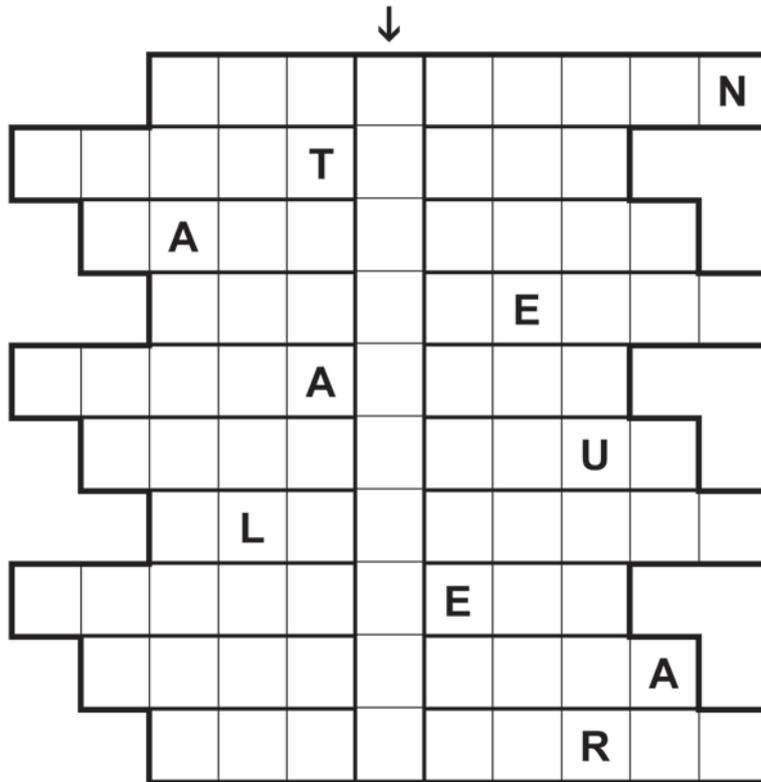
**6 letras**  
EFICAZ  
RÁPIDO  
SIMPLE

**5 letras**  
BREVE



## VERTICAL

Coloca los nombres de los siguientes municipios aragoneses en la cuadrícula y, leyendo en vertical la columna central, sabrás cómo es el **Sistema Arbitral de Consumo**.



A	L	F	A	J	A	R	Í	N
A	L	M	U	D	É	V	A	R
C	A	L	A	T	A	Y	U	D
C	A	L	A	T	O	R	A	O
C	A	L	O	M	A	R	D	E

C	R	I	V	I	L	L	É	N
J	A	B	A	L	O	Y	A	S
M	A	N	Z	A	N	E	R	A
M	U	N	É	B	R	E	G	A
P	A	N	T	I	C	O	S	A

SECCIÓN 5.7

## Evaluación “Tres opciones”

### Sistema Arbitral de Consumo

**NOMBRE DEL ALUMNO/A:**

**FECHA:**

1. El arbitraje de consumo está basado esencialmente en:
  - a) La eficacia de un buen abogado que representa a los consumidores y usuarios.
  - b) La voluntariedad de las partes que aceptan someterse a la decisión que adopte un tribunal de arbitraje independiente.
  - c) El conocimiento de la ley por las partes y las pruebas periciales que se aportan.
2. ¿Qué tiene y qué no tiene el Secretario de una Junta Arbitral de Consumo?
  - a) Tiene voz, no tiene voto.
  - b) Tiene voz, no tiene palabra.
  - c) Tiene voz, no puede cantar.
3. A través del Sistema Arbitral de Consumo no pueden plantearse asuntos en los que existan:
  - a) Discrepancias entre el consumidor y el comerciante.
  - b) Dos o más consumidores implicados.
  - c) Indicios de intoxicación, muerte, lesión o delito, o sentencia firme de los Tribunales de Justicia.
4. El Colegio Arbitral está compuesto por:
  - a) Un Presidente, un Secretario y dos Vocales.
  - b) Un Presidente, un Fiscal y dos Vocales.
  - c) Un Presidente (árbitro de fútbol), un Secretario de Ayuntamiento y dos Vocales.
5. ¿Qué es un Laudo?
  - a) Un acuerdo que concede la razón al consumidor en su totalidad y por unanimidad.
  - b) La sentencia que dicta un Juez y a la que es posible recurrir.
  - c) Un acuerdo de obligado cumplimiento que dicta la Junta Arbitral de Consumo y que da fin a su actuación.

## CAPÍTULO VI.

# Defiende y practica tus derechos

## SECCIÓN 6.1

### Defiende tus derechos

En la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, de 2006, se establecen los siguientes derechos de los consumidores y usuarios:

- La protección de la salud y seguridad.
- El derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.
- El derecho a la información.
- La protección del consumidor en la sociedad de la información.
- El derecho a la educación y la formación.
- El derecho a la participación, representación y consulta.

Pero, ¿sabemos ejercer esos derechos? ¿Dónde ir a pedir ayuda? ¿Qué hacer? ¿Cómo actuar? Nuestros derechos los podemos ejercer ante los servicios competentes en materia de Consumo a través de una **consulta, queja, reclamación o una denuncia**.

No significan lo mismo, así que después de leer detenidamente la información sobre cada uno de estos términos, te proponemos una actividad práctica.

#### 1. CONSULTA

##### Definición

Solicitud de información sobre cualquier tema relacionado con el consumo, pudiéndose derivar a veces en queja, denuncia o reclamación.

##### Presentación

- Por escrito (fax, correo postal o correo electrónico) en cualquier Registro de las Administraciones públicas, dirigido a la Dirección General de Consumo o a la Oficina de Información al Consumidor de nuestro territorio.
- Por teléfono al Teléfono de Atención al Consumidor 900.12.13.14
- En persona en los Servicios Provinciales de la Dirección General de Consumo o en la Oficina de Información al Consumidor de nuestro territorio.

##### Forma de actuación

Se da información a los consumidores sobre sus derechos y orientación de interés para el consumidor.

##### Procedimiento

Las consultas se suelen contestar en el momento, pero si es muy compleja se responde por escrito al consumidor en el menor tiempo posible.

##### Veamos un ejemplo de consulta

*Me he comprado un teléfono móvil y a los seis meses noto que no funciona adecuadamente la batería. La verdad es que no tengo claro si eso me entra en garantía..... Me dirigiré al Teléfono de información al consumidor de Aragón para preguntarlo.*

## ACTIVIDAD

### Redacta una consulta

Si has leído con atención el texto anterior, podrás redactar un ejemplo de CONSULTA inventada o que quizás tengas necesidad de presentar en realidad. No olvides poner tus datos de contacto.

## 2. QUEJA

### Definición

Refleja un malestar o descontento por parte del consumidor frente al que el ordenamiento jurídico no prevé ninguna reacción. Las quejas representan un medio idóneo para las autoridades a efectos de conocer las inquietudes de los ciudadanos y en su caso, proceder a las reformas legales necesarias que les amparen.

### Presentación

- Por escrito (fax, correo postal o correo electrónico) en cualquier Registro de las Administraciones públicas, dirigido a la Dirección General de Consumo o a la Oficina de Información al Consumidor de nuestro territorio.

- Por teléfono al Teléfono de Atención al Consumidor 900.12.13.14
- En persona en los Servicios Provinciales de la Dirección General de Consumo o en la Oficina de Información al Consumidor de nuestro territorio.

### Forma de actuación

- En caso de quejas reiteradas en el mismo sentido, trasladar la documentación al Servicio de Consumo competente.

### Veamos un ejemplo de queja

*Llevo más de media hora esperando el autobús. Por culpa del retraso he llegado tarde al cine. Voy a poner una queja, ya que creo que es una situación injusta y que debe corregirse.*



## ACTIVIDAD

### Redacta una queja

Si has leído con atención el texto anterior, podrás redactar un ejemplo de QUEJA inventada o que quizás tengas necesidad de presentar en realidad. No olvides poner tus datos de contacto.

### 3. RECLAMACIÓN

#### Definición

Puesta en conocimiento por parte del reclamante de una vulneración del Derecho Privado y de sus particulares intereses económicos. Implica una petición de cumplimiento, restitución o resarcimiento por parte del consumidor frente al reclamado.

Dicho de otro modo, la reclamación es la comunicación a la Administración de un incumplimiento de nuestros derechos como consumidores. Supone, además, que el consumidor afectado puede pedir que se solucione la situación y se cumpla con lo que la ley determina.

#### Forma de actuación

Cumplimentación del formulario de reclamación: Las reclamaciones que lleguen vía fax o por correo, deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- Datos identificativos del reclamante.
- Datos identificativos del establecimiento reclamado.
- Descripción detallada de los hechos que motiven la reclamación.
- Especificación clara de lo que se reclama.
- Documentación acreditativa de la compra o servicio.

Constan de tres copias (una para el consumidor, otra para la empresa y la tercera que el consumidor reclamante debe enviar a la Administración).

#### Veamos un ejemplo de reclamación

*Hemos comprado un teléfono móvil que no funciona, ponemos una reclamación y pedimos que nos faciliten otro teléfono que sí que funcione.*

## ACTIVIDAD

### Redacta una reclamación

Si has leído con atención el texto anterior, podrás cumplimentar el impreso oficial de reclamación sobre un caso ficticio, que te haya ocurrido a ti o a otras personas que conoces.

Te proponemos, igualmente, que escribas el mismo texto en inglés o en francés, así practicas ante próximos viajes por Europa.



**NOTA:** si en el establecimiento al que quieres reclamar, no te facilitan hoja de reclamaciones, puedes rellenar tú mismo los datos en una hoja en blanco, o bajártela de la web de la dirección general de consumo.



HOJA DE RECLAMACIONES  
CLAIMS FORM  
IMPRIME DE RECLAMATIONS

Los datos del recuadro serán rellenados por el titular del establecimiento. The data of the box to be completed by the title owner or by representative of the establishment. Les données de cette zone seront remplies par le titulaire de l'établissement.

Nombre o razón social: .....  
(Name or corporate name/ Nom ou raison sociale)

Calle: ..... Localidad: .....  
(Street/Rue) (Locality/Localité)

Código Postal: ..... Provincia: .....  
(Postal Code /Code Postal) (Province/Province)

Servicio que presta: .....  
(Rendered service/Service rendu)

NIF/DNI del responsable: ..... Teléfono: .....  
(Fiscal identity card or national identity card of the responsible person/ Numéro d'identification fiscale ou de la carte nationale d'identité) (Telephone/Telephone)

**A RELLENAR POR EL RECLAMANTE:**  
To be completed by the claimant / A remplir par le réclamant

Fecha de la reclamación: .....  
(Claim date / Date de la réclamation)

D./D<sup>a</sup>.: .....  
(Mr. / Miss / M.Mme.)

De nacionalidad: ..... Con DNI /Pasaporte n<sup>o</sup>.: .....  
(Nationality / Nationalité) (With National identity card – passport number/ Avec carte nationale d'identité – passeport numéro)

Y con domicilio en Calle : ..... Número: .....  
(Domiciled at street/ résidant à rue) (Number/Numéro)

Teléfono: ..... Localidad: ..... País: .....  
(Telephone/Telephone) (Locality/Localité) (Country/Pays)

**FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN:**  
(reason for the claim / motif de la réclamation)

.....

.....

.....

.....

.....

**ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO**  
(Allegations of the service renderer / Allegations du prestataire du service)

.....

.....

**DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA**  
(Attached documents / Pièces ci-jointes)

.....

.....

**FIRMA RECLAMANTE**  
(Claimant's signature /Signature du réclamant)

**FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO**  
(Signature and seal of the owner representative /  
Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN



HOJA DE RECLAMACIONES  
CLAIMS FORM  
IMPRIME DE RECLAMATIONS

Los datos del recuadro serán rellenados por el titular del establecimiento. The data of the box to be completed by the title owner or by representative of the establishment. Les données de cette zone seront remplies par le titulaire de l'établissement.

Nombre o razón social: .....  
(Name or corporate name/ Nom ou raison sociale)

Calle: ..... Localidad: .....  
(Street/Rue) (Locality/Localité)

Código Postal: ..... Provincia: .....  
(Postal Code /Code Postal) (Province/Province)

Servicio que presta: .....  
(Rendered service/Service rendu)

NIF/DNI del responsable: ..... Teléfono: .....  
(Fiscal identity card or national identity card of the responsible person/ Numéro d'identification fiscale ou de la carte nationale d'identité) (Telephone/Telephone)

**A RELLENAR POR EL RECLAMANTE:**  
To be completed by the claimant / A remplir par le réclamant

Fecha de la reclamación: .....  
(Claim date / Date de la réclamation)

D./D<sup>a</sup>.: .....  
(Mr. / Miss / M.Mme.)

De nacionalidad: ..... Con DNI /Pasaporte n<sup>o</sup>.: .....  
(Nationality / Nationalité) (With National identity card – passport number/ Avec carte nationale d'identité – passeport numéro)

Y con domicilio en Calle : ..... Número: .....  
(Domiciled at street/ résidant à rue) (Number/Numéro)

Teléfono: ..... Localidad: ..... País: .....  
(Telephone/Telephone) (Locality/Localité) (Country/Pays)

**FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN:**  
(reason for the claim / motif de la réclamation)

.....

.....

.....

.....

.....

**ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO**  
(Allegations of the service renderer / Allegations du prestataire du service)

.....

.....

**DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA**  
(Attached documents / Pièces ci-jointes)

.....

.....

**FIRMA RECLAMANTE**  
(Claimant's signature /Signature du réclamant)

**FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO**  
(Signature and seal of the owner representative /  
Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

EJEMPLAR PARA EL ESTABLECIMIENTO O PRESTADOR DE SERVICIOS



HOJA DE RECLAMACIONES  
CLAIMS FORM  
IMPRIME DE RECLAMATIONS

Los datos del recuadro serán rellenados por el titular del establecimiento. The data of the box to be completed by the title owner or by representative of the establishment. Les données de cette zone seront remplies par le titulaire de l'établissement.

Nombre o razón social: .....  
(Name or corporate name/ Nom ou raison sociale)

Calle: ..... Localidad: .....  
(Street/Rue) (Locality/Localité)

Código Postal: ..... Provincia: .....  
(Postal Code /Code Postal) (Province/Province)

Servicio que presta: .....  
(Rendered service/Service rendu)

NIF/DNI del responsable: ..... Teléfono: .....  
(Fiscal identity card or national identity card of the responsible person/ Numéro d'identification fiscale ou de la carte nationale d'identité) (Telephone/Telephone)

**A RELLENAR POR EL RECLAMANTE:**  
To be completed by the claimant / A remplir par le réclamant

Fecha de la reclamación: .....  
(Claim date / Date de la réclamation)

D./D<sup>a</sup>.: .....  
(Mr. / Miss / M.Mme.)

De nacionalidad: ..... Con DNI /Pasaporte n<sup>o</sup>.: .....  
(Nationality / Nationalité) (With National identity card – passport number/ Avec carte nationale d'identité – passeport numéro)

Y con domicilio en Calle : ..... Número: .....  
(Domiciled at street/ résidant à rue) (Number/Numéro)

Teléfono: ..... Localidad: ..... País: .....  
(Telephone/Telephone) (Locality/Localité) (Country/Pays)

**FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN:**  
(reason for the claim / motif de la réclamation)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO**  
(Allegations of the service renderer / Allegations du prestataire du service)

.....  
.....

**DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA**  
(Attached documents / Pièces ci-jointes)

.....  
.....

**FIRMA RECLAMANTE**  
(Claimant's signature /Signature du réclamant)

**FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO**  
(Signature and seal of the owner representative /  
Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

EJEMPLAR PARA EL CONSUMIDOR O USUARIO

**HOJA DE RECLAMACIÓN**  
**(Claim form / Imprime de reclamation)**

**INSTRUCCIONES:**

- A) Esta **Hoja Oficial de Reclamación** es un medio que el Departamento de Salud y Consumo pone a disposición de los consumidores y usuarios para que puedan formular aquellas quejas y reclamaciones que consideren oportunas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.
- B) El reclamante debe remitir el ejemplar de color **blanco** al Servicio Provincial de Salud y Consumo correspondiente (\*), entregar la copia de color **rosa** al titular o responsable del establecimiento o la empresa objeto de la reclamación y conservar en su poder la copia de color **amarillo**.
- C) También debe presentar aquellas pruebas o datos que puedan contribuir a aclarar los hechos y especialmente la factura, sobre todo cuando la reclamación guarde relación con el precio del servicio.

**INSTRUCTIONS:**

- A) This **Official Claims Form** is a means that the Department of Health and Consumption places to the consumers and users disposal in order that they may lodge those complaints and claims that they deem appropriate in the same place where the facts have occurred.
- B) The claimant must send the **white** copy to the relevant Provincial Service of Health and Consumption; deliver the **pink** copy to the owner or the responsible person of the establishment or the Company objet of the claim and to keep in his possession the **yellow** copy.
- C) Furthermore, he must submit the evidence or data that may contribute to clarify the facts and especially the voucher and above all when the claim bears relation with the price of the service.

**INSTRUCTIONS:**

- A) Cet **Imprimé Officiel de Réclamation** est un moyen que le Département de la Santé et Consommation met à disposition des consommateurs et des usagers afin qu'ils puissent formuler les plaintes et réclamations qu'ils considèrent opportunes dans le même lieu où les faits se sont produits.
- B) Le réclamant devra remettre la copie de couleur **blanche** au Service Provincial de la Santé et Connsommation correspondante (\*); délivrer la copie de couleur **rose** au titulaire ou responsable de l'établissement ou de l'entreprise objet de la réclamation et conserver en sa possession la copie de couleur **jaune**.
- C) En outre il devra présenter ces preuves ou renseignements qui puissent contribuer à clarifier les faits et spécialement la facture, surtout lorsque la réclamation a rapport avec le prix du service.

(\* **Servicios Provinciales de Salud y Consumo:**

(\* **Provincial Services of Health and Consumption:**

(\* **Services Provinciaux de la Santé et Consommation:**

- **HUESCA :** C/ San Jorge, 65. 22004 - Huesca

- **TERUEL:** C/ Joaquín Arnau, 22, 4ª planta. 44001 - Teruel

-**ZARAGOZA:** Avda. Cesáreo Alierta, 9-11. 50008 - Zaragoza

## 4. DENUNCIA

### Definición

Puesta en conocimiento por parte del denunciante ante la Administración de un hecho tipificado como infracción administrativa, y por lo tanto, susceptible de ser sancionado tras la instrucción del correspondiente expediente administrativo.

### Forma de actuación

- Traslado al Servicio Provincial de Salud y Consumo.
- La reclamación es la comunicación a la Administración de un incumplimiento de nuestros derechos como consumidores. Supone además que el consumidor pide que se inicie un procedimiento por el que infractor pueda ser multado o sancionado.

### Veamos un ejemplo de denuncia:

*En el caso de la suspensión injustificada de un cotillón de Nochevieja. En este caso, no se puede volver marcha atrás, por lo que interponemos una denuncia para que sancionen a los organizadores del cotillón.*

## ALGO MÁS

- La diferencia entre una reclamación y una denuncia es clara. En la reclamación no se solicita que se sancione al infractor, sino que se solucione la situación. En la denuncia, tal vez porque la situación ya no tiene solución, se pide que se le multe o sancione.
- Tanto la denuncia como la hoja de reclamación pueden derivar, si es el caso, en una sanción al empresario; sin embargo, no solucionan el problema de compensación del daño sufrido por el consumidor.

## ACTIVIDAD

### Redacta una denuncia

Si has leído con atención el texto anterior, podrás cumplimentar el impreso oficial de DENUNCIA sobre un caso ficticio, que te haya ocurrido a ti o a otras personas que conoces).



**NOTA:** puedes rellenar tú mismo los datos de una denuncia en una hoja en blanco, o en una hoja de reclamaciones, o bajarte el impreso de denuncia de la web de la Dirección General de Consumo.







SECCIÓN 6.2

## Practica tus derechos

### CONOCE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ARAGÓN

#### RECURSOS PARA ESTA ACTIVIDAD:

- Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.
- Supuestos prácticos.
- Esquemas: Derechos de los consumidores, ¿Quién nos defiende? y Vías de reclamación.

En esta actividad pondremos en marcha los conocimientos aprendidos y, sobre todo, conocerás un poco más la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón. Vas a realizar una simulación del ejercicio de tus derechos sobre unos cuantos supuestos prácticos que reflejan situaciones irregulares relacionadas con la vida cotidiana de muchos jóvenes: Videojuegos, comercio electrónico, alquiler de una vivienda, asistencia a conciertos, compra en rebajas, Agencias de viaje, contaminación acústica, etc.

Además de los supuestos prácticos, dispones de tres esquemas que te ayudarán a actuar y a resolver cada supuesto:

- Esquema: Derechos de los consumidores.
- Esquema: ¿Quién nos defiende?.
- Esquema: Vías de reclamación.

#### DESARROLLO

- 1º Elige un SUPUESTO PRÁCTICO. Analízalo con atención (las letras escritas en negrita son pistas de gran ayuda porque coinciden con el contenido de algunos artículos de la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón).
- 2º Busca el incumplimiento de algún artículo en la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.
- 3º Elige la VÍA DE RECLAMACIÓN adecuada y razona los motivos.

**La solución y la vía de reclamación aconsejable de cada caso están únicamente en la carpeta del profesor.**

**A partir de esta Ley General existe una legislación sectorial para cada una de las cuestiones recogidas en supuestos prácticos.**

## Supuestos prácticos 10 Casos

### CASO 01

#### COMERCIO ELECTRÓNICO

##### Supuesto práctico:

He comprado un libro en una página web. Lo he hecho acompañado de mi padre, ya que es la primera vez que utilizo este sistema de compra, que seguro tiene un gran futuro. Es lo que llaman sociedad de la información.

Al pagar, hemos utilizado la tarjeta bancaria que tenemos de BANKAR, nuestro Banco favorito. Por error, hemos repetido la operación, por lo que hemos comprado y pagado dos veces.

No sé a quién me puedo dirigir, ni quién es el **responsable en la prestación de los servicios en la sociedad de la información.**



### CASO 02

#### CONTAMINACIÓN ACÚSTICA. VIVIR SIN RUIDO

##### Supuesto práctico:

Mi hermana se ha comprado una motocicleta de gran cilindrada. Funciona de maravilla, pero la verdad es que hace mucho ruido. Tiene los oídos que le zumban y los vecinos están que trinan. Estamos contaminando, ya que el ruido es un peligro no sólo para la salud, si no también para el medio ambiente.

La ha llevado al taller y le han dicho que el tubo de escape está defectuoso y por eso hace más ruido del normal.

No sé a quién se puede dirigir, ni si existe la obligación de que **los productos no puedan producir peligro para la salud ni perjudicar el medio ambiente.**

### CASO 03

#### PUBLICIDAD ENGAÑOSA Y DE GÉNERO

##### Supuesto práctico:

Mi hermana ha terminado sus estudios, quiere ponerse a trabajar y está pensando en hacer oposiciones a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Está leyendo el periódico y encuentra el siguiente anuncio de una Academia de preparación de oposiciones:

“Si eres mujer: haz oposiciones. Sólo así podrás disfrutar de permisos de maternidad adecuados y de los mismos derechos laborales que tus compañeros”.

Le parece una publicidad engañosa, ya que sabe que tanto los hombres como las mujeres tienen los mismos derechos laborales en cualquier empresa. Publicitar esto va en contra de la igualdad de género.

No sé si tengo derecho a reclamar y si la **Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón puede adoptar alguna medida precisa para que la publicidad sea veraz y no engañosa, ni lícita.**

### CASO 04

#### COMERCIO JUSTO

##### Supuesto práctico:

Todos debemos colaborar con las tiendas solidarias y de comercio justo.

Durante la Navidad anterior compré un regalo para mi madre consistente en un maravilloso pañuelo de seda india tejido por unas mujeres que se habían constituido en cooperativa de trabajo.

El otro día, cuando lo lavé encogió. Lo llevé a la tienda y me dijeron que ese producto no podía lavarse con agua caliente. Sin embargo, en la etiqueta ponía que sí se podía lavar con agua caliente.

No sé si tengo derecho a reclamar ya que no creo tener suficiente **información sobre el modo de utilización y las contraindicaciones del producto.**



## CASO 05

### CONSUMIDORES VIAJEROS. AGENCIAS DE VIAJES.

#### Supuesto práctico:

Nos vamos de vacaciones. Mis padres han comprado ya, en la Agencia de viajes, los billetes y la estancia en el hotel.

Por desgracia mi hermano pequeño se ha puesto enfermo y hemos tenido que aplazar el viaje.

Cuál ha sido nuestra sorpresa cuando en la Agencia nos han dicho que nos devolvían el dinero, pero que un 20% se lo quedaban ellos, ya que era lo que habitualmente ocurría cuando el consumidor renunciaba o desistía del viaje.

En el contrato que firmamos con la Agencia no viene nada al respecto.

No sé si **en el contrato tiene que existir la información adecuada sobre los derechos de renuncia o desistimiento.**

## CASO 06

### ETIQUETADO

#### Supuesto práctico:

Mi abuelo me ha dado una buena propina para mi cumpleaños. Con ella y con algo que tengo ahorrado voy a comprarme una consola de videojuegos nueva. Lo dicho, ya la tengo en casa.

Cuando abro la caja, observo que el libro de instrucciones solo está en inglés y en chino. Sé algo de inglés, pero para enterarme bien necesitaría que estuviese en castellano, pudiendo constar además en otras lenguas propias de Aragón.

No sé si tengo derecho a reclamar y si la **información de los productos debe figurar al menos en castellano.**



## CASO 07

### ALQUILER DE VIVIENDA

#### Supuesto práctico:

Debo irme a estudiar a otra ciudad. Como allí no tengo familiares con los que vivir tengo que alquilar una vivienda. Alquilo un piso en un edificio dedicado por completo al alquiler por el propio promotor.

La primera semana todo está muy bien, pero a partir de la segunda semana los grifos del baño no funcionan y también se ha roto la lavadora. Me dirijo al propietario que me ha alquilado la vivienda, pero no me hace caso y dice que eso lo tengo que pagar yo.

No tengo ningún contrato firmado, ya que sólo hace dos semanas que me he ido a vivir ahí y aunque tendría que tener el contrato desde el primer día, siempre el dueño me ha dado largas. Por otra parte, tampoco tengo ningún recibo, ni factura del alquiler.

No sé a quién me puedo dirigir, ni si **me tienen que dar recibo o factura por los pagos que vaya haciendo.**

## CASO 08

### LAS REBAJAS Y LOS DESCUENTOS

#### Supuesto práctico:

¡Por fin han llegado las Rebajas!

Me dirijo a mi centro comercial favorito y me compro un montón de cosas porque necesito renovar mi vestuario.

Cuando voy a pagar unos pantalones vaqueros, veo que no lleva precio en la etiqueta, figurando una indicación de -30% en el escaparate.

No sé a quién me puedo dirigir, ni si existe la obligación de **incluir el precio anterior y el rebajado en los productos** en periodo de rebajas.



## CASO 09 CONCIERTOS

### Supuesto práctico:

Por fin viene a tocar el grupo “Mis favoritos” a mi ciudad. Saco en el cajero de mi Banco las correspondientes entradas y me arreglo adecuadamente para ir al concierto. Cuando acudo mi sorpresa es que hay una fila larguísima de gente y, cuando toca mi turno de entrar, los porteros me dicen que el aforo está completo y que no puedo pasar.

No sé a quién me puedo dirigir, yo cumplí adquiriendo la entrada con antelación y pagándola. Todo es correcto.

Mi enfado es visible y no sé si **tengo derecho a que me devuelvan el dinero de la entrada.**

## CASO 10 PUBLICIDAD JUEGOS ON LINE

### Supuesto práctico:

Me gusta mucho mi nuevo móvil. Con él puedo suscribirme a juegos, chatear con mis amigos, cambiar de melodía y de tonos, etc.

Vi una oferta para suscribirme a un canal de juegos on-line; ponía que cada descarga era de 1 euro, pero también venían otra serie de precios y tarifas que no pude ver, ya que estaban en letra muy pequeña y sólo aparecieron en la pantalla durante un par de segundos.

No sé si tengo derecho a reclamar ya que no llegué a **conocer el precio del servicio con todos los detalles, incluidos los descuentos, impuestos, etc.**

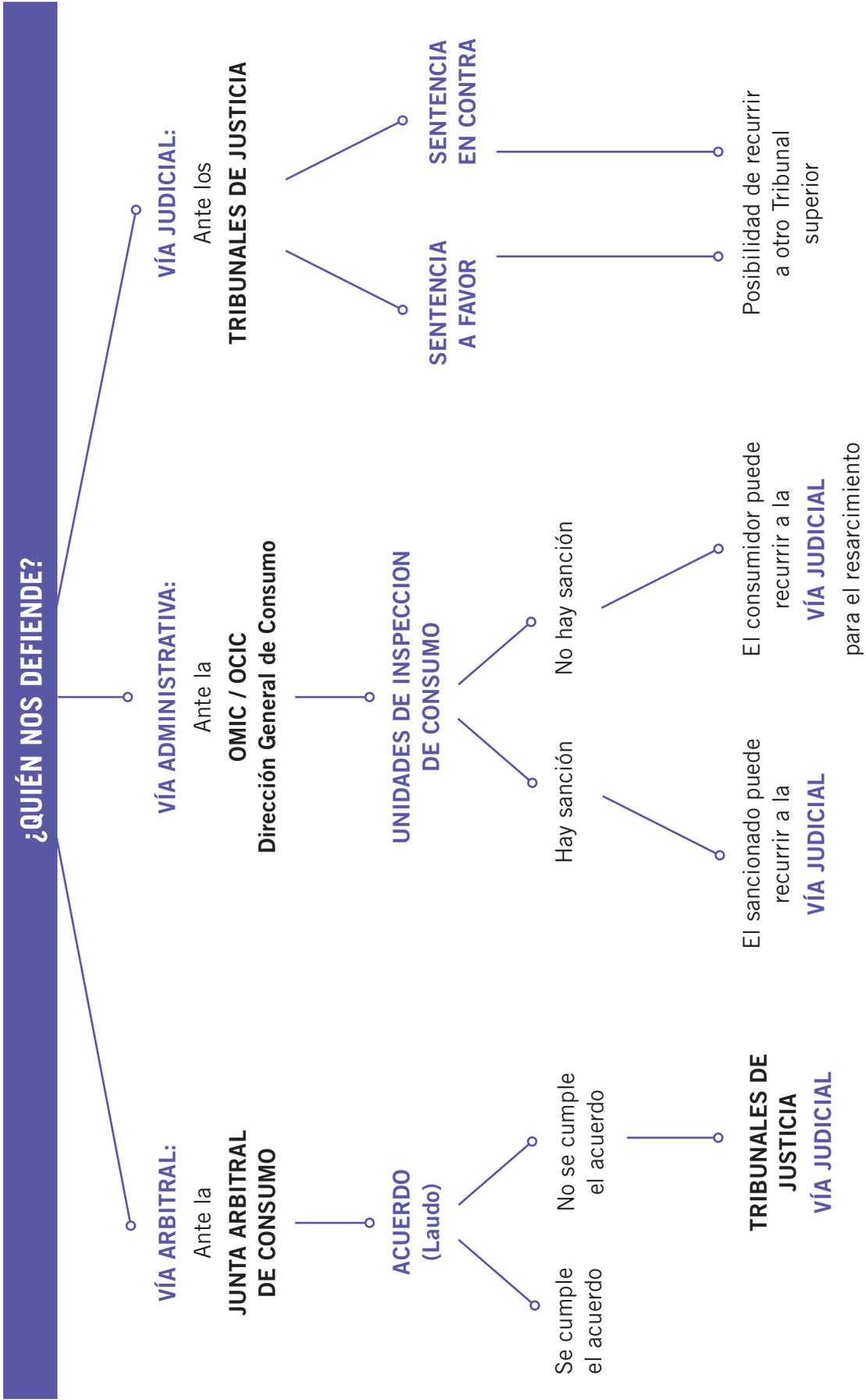


## Esquemas

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
Derecho a la protección de la <b>salud, calidad de vida, seguridad y medio ambiente.</b>
Derecho a la protección de los <b>intereses económicos y sociales.</b>
Derecho a la <b>reparación e indemnización por los daños que nos causen.</b>
Derecho a la <b>información veraz sobre los productos y servicios.</b>
Derecho a la <b>educación y formación en materia de consumo.</b>
Derecho a la <b>representación a través de las asociaciones de consumidores y también por medio de éstas a la participación en la elaboración de normas.</b>
Derecho a una <b>especial protección cuando estemos en una situación de inferioridad o indefensión.</b>

## ¿QUIÉN NOS DEFIENDE?

<p><b>AUTODEFENSA:</b> Nosotros mismos tratamos de solucionar el problema hablando con la Empresa. Si no da resultado, siempre podremos pedir la Hoja de Reclamaciones o poner una denuncia ante los Servicios de Consumo.</p>	<p><b>ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES:</b> Nos informan, representan y defienden.</p>	<p><b>OFICINAS INFORMACIÓN CONSUMIDOR: (OMIC / OCIC)</b> Nos informan de nuestros derechos y reciben nuestras reclamaciones.</p>
<p><b>JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO:</b> Realizan los arbitrajes de Consumo. Esta vía es voluntaria, rápida y gratuita.</p>	<p><b>UNIDADES DE INSPECCION DE CONSUMO:</b> Reciben nuestras reclamaciones e investigan, sancionando si se demuestra que no se han cumplido las normas. Realizan campañas de inspección.</p>	<p><b>TRIBUNALES DE JUSTICIA:</b> Siempre los tenemos disponibles para recurrir resoluciones, o también para casos como intoxicación, muerte, lesión u otra posible causa de delito.</p>



SECCIÓN 6.3

## Una de tres

### UNA DE TRES

Es un juego que os ayuda a ser consumidores más formados. Cincuenta preguntas con información útil y curiosa sobre derechos de los consumidores, y dirigida especialmente a los jóvenes que descubrirán contenidos importantes y sorprendentes.

Podéis jugar todos los que queráis, incluso toda la clase dividida en equipos.

Únicamente se necesita un **Director de juego** (se recomienda sea el profesor o profesora) que leerá las preguntas (que incluyen la respuesta en negrita), anotará 1 punto por respuesta acertada y controlará 30 segundos como tiempo máximo para contestar.

Tras sortear el grupo que dará comienzo el juego, el Director preguntará hasta que éste falle. Entonces responde (rebote) el grupo de la derecha y así sucesivamente hasta que uno acierta. Este grupo que acierta se anota el punto y continúa respondiendo preguntas del Director de juego.

¡Con UNA DE TRES cuánto más se juega, más se aprende!

## Juego

1. ¿El derecho a un medio ambiente sano es un derecho de los consumidores?
  - a. **Sí.**
  - b. No.
  - c. Sólo si nos lo garantiza el contrato de aquello que compramos.
2. ¿En qué idiomas tienen que estar las instrucciones de manejo del MP-4 que acabamos de comprar?
  - a. En Inglés y en el idioma del país donde se fabrique.
  - b. En castellano.
  - c. **Al menos en castellano, pudiendo estar también en las lenguas propias de Aragón.**
3. El Comercio Justo garantiza que los bienes que comercializa:
  - a. Tienen un precio justo: ni muy caro, ni muy barato.
  - b. **Es respetuoso con el medio ambiente, con los salarios y las ganancias de los productores y con los derechos laborales y sociales de las personas.**
  - c. Son competitivos a nivel internacional.

4. Las Asociaciones de Consumidores son:
  - a. Un Servicio de la Administración Pública.
  - b. Entidades no lucrativas que defienden y representan a los consumidores.**
  - c. Delegaciones de los Servicios de Atención al Cliente.
5. He sacado entradas para un concierto de mi grupo favorito. Desgraciadamente llueve y suspenden el concierto. Tengo derecho:
  - a. A que me devuelvan el dinero.**
  - b. A que me den entradas para el concierto que hacen en Madrid.
  - c. A nada, ya que nadie tiene la culpa de que llueva.
6. He visto un ordenador chulísimo anunciado en televisión. Llamo al número que me indican y lo compro. Llega a casa, pero no me gusta. ¿Puedo solicitar que me devuelvan el dinero?
  - a. Sí siempre.
  - b. Sí, siempre que no pasen siete días de la entrega y lo devuelva sin desperfectos.**
  - c. Sí, aunque no me darán el dinero si no demuestro que no funciona.
7. ¿Se puede pagar con tarjeta de crédito en rebajas?
  - a. No, nunca. En rebajas se pagan las compras en metálico.
  - b. Sí, siempre que la tienda admita la tarjeta de crédito durante el resto del año.**
  - c. Sí, si pagamos un pequeño recargo.
8. Los automóviles y las motocicletas son más baratas o más caras dependiendo entre otras cosas:
  - a. De los impuestos que se pagan en función de la emisión de CO2.**
  - b. De los convenios que tengan las empresas con las Asociaciones de Consumidores.
  - c. De si consumen gasolina o gasoil.
9. ¿Cómo se llaman los viajes en que contratamos el desplazamiento y además entre otras cosas el alojamiento?:
  - a. Viajes “todo incluido”
  - b. Viajes internacionales.
  - c. Viajes combinados.**
10. ¿En un contrato de seguro quién es el “asegurado”?:
  - a. La persona titular del bien o derecho asegurado.**
  - b. El que paga la prima y contrata la póliza.
  - c. La compañía de seguros.

11. Para estar sanos necesitamos:
  - a. Una buena alimentación.
  - b. Hacer mucho deporte y no ver la televisión.
  - c. Alimentación y ejercicio.**
  
12. Beber agua en las comidas es:
  - a. Malo, ya que engorda y empeora la digestión.
  - b. Ni bueno, ni malo. Depende de las costumbres de cada cual.
  - c. Necesario. Hay que beber agua adecuadamente para poder hidratarnos.**
  
13. ¿Qué es el OMEGA 3?:
  - a. Una grasa, que como todas, tenemos que eliminar de nuestra dieta.
  - b. Un ácido graso que se encuentra en algunos alimentos y que es necesario para disfrutar de una buena salud.**
  - c. Un ácido graso que produce colesterol bueno para el motor de un coche.
  
14. ¿Qué es una bombilla de bajo consumo?:
  - a. Aquella que consume poca energía.
  - b. La que dura mucho, ya que se consume muy lentamente.
  - c. Aquella que consume poca energía y tiene una larga duración.**
  
15. Según una reciente Encuesta de Presupuestos Familiares elaborada por el Instituto Nacional de Estadística: ¿cuál es el gasto medio anual de un hogar español en la compra de artículos de vestir y calzado?
  - a. 1985 euros.**
  - b. 3000 euros.
  - c. 943 euros.
  
16. Los precios en las rebajas:
  - a. Tienen que estar expresados en las etiquetas. Tanto el precio nuevo, como el viejo.**
  - b. Son siempre más baratos.
  - c. Son el resultado de aplicar un descuento fijo.
  
17. ¿Qué es el sobreendeudamiento?
  - a. Cuando no tenemos dinero para llegar a fin de mes.
  - b. La situación por la que un consumidor se endeuda por encima de lo que puede realmente pagar.**
  - c. Cuando gastamos más de lo que ahorramos.

18. ¿Cómo ahorrar dinero en la factura del agua y ayudar al medio ambiente?
- Cerrando el grifo después de un minuto de haberlo abierto.
  - Duchándonos en lugar de bañarnos, instalando economizadores en los grifos y reutilizando el agua.**
  - Contratando descuentos con la compañía suministradora.
19. En cada producto se debe indicar:
- El precio final de venta del producto, con el IVA y el resto de los impuestos incluidos.**
  - El precio antes de los posibles descuentos.
  - El precio incluido el transporte.
20. La reducción en el precio de los artículos no siempre se denomina rebajas, sino que existen otro tipo de promociones de ventas como:
- Las ofertas y los descuentos.
  - Los saldos.
  - Las ofertas, saldos y liquidaciones.**
21. Derecho de admisión: ¿Puede un establecimiento impedir la entrada a un cliente por su manera de vestir?:
- Sólo en bares y discotecas.
  - Sí, si es un local de titularidad privada.
  - Depende de los lugares y de si el local lo hace público convenientemente. De todas formas, nunca se puede discriminar arbitrariamente la entrada a nadie ni en función de su sexo, ni de su nacionalidad.**
22. He suscrito una colección entera por fascículos directamente con la empresa; pero al cabo de unas semanas, no me envían más fascículos. ¿A qué tengo derecho?
- Estamos en todo el derecho de plantear una reclamación por incumplimiento de contrato, solicitándole en la misma que se cumpla lo establecido, o que nos devuelvan el importe de toda la colección.**
  - A que me devuelvan el 50% del importe de lo que me he gastado.
  - A que me regalen el último fascículo.
23. Voy a una tienda a reparar mi videoconsola ¿Tengo derecho a pedir un presupuesto?:
- Sí, si la compraste allí.
  - No, nunca, ya que no se sabe al final dónde está la avería.
  - Sí, tengo ese derecho siempre.**

24. Cuando compramos un producto usado y al poco tiempo se estropea, ¿tenemos alguna garantía en una compra de este tipo?
- No, las compras de segunda mano no tienen garantía.
  - Sí, puesto que la garantía se da independientemente de que el bien sea de segunda mano.**
  - Sí, pero depende del precio de la cosa. Generalmente las de poco valor no tienen garantía.
25. La garantía general de los productos es de:
- Seis meses.
  - Depende, cada comerciante tiene la costumbre de una garantía distinta, por motivos de competencia.
  - Dos años.**
26. ¿Es obligatorio acudir con Abogado a todos los juicios en materia de consumo?:
- Sí, claro.
  - Depende, si son penales sí, en los civiles no.
  - En los juicios civiles, pueden no comparecer las partes con Abogado si la cuantía no excede de 900 euros.**
27. ¿Qué ocurre si sufro un accidente en el interior de un bar, discoteca u otro tipo de local de ocio?
- Que en principio el responsable es el empresario, para lo cual obligatoriamente tiene que disponer de un seguro de responsabilidad civil.**
  - Que depende si he pagado o no entrada, podré reclamar o no.
  - Que podré reclamar sólo si el accidente proviene de un incendio o inundación.
28. La formación del consumidor es:
- Un deseo para mejorar nuestra capacidad como consumidores responsables.
  - Un derecho para los consumidores y una obligación para la Administración.**
  - Una obligación para todos.
29. ¿En rebajas, promociones y liquidaciones, se pueden incluir artículos deteriorados o con taras?:
- No, sólo cuando se anuncian como saldos.**
  - No, nunca.
  - Sí, siempre que el precio esté rebajado.

30. ¿Qué es la lista Robinson?
- Una lista de empresas de publicidad telefónica.
  - Una lista de empresas de viajes.
  - Un listado en el que se inscriben los consumidores que quieren evitar recibir publicidad no deseada.**
31. He comprado por Internet un CD de música. Al realizar el encargo ya he abonado el precio. Al cabo de 6 días devuelvo el producto porque está completamente rayado. ¿qué derechos tengo si no me lo devuelven?:
- Puedo reclamar que se me devuelva el dinero y un 10% más en concepto de indemnización.
  - Puedo reclamar que se me devuelva el dinero y un 50% más en concepto de indemnización.
  - Puedo reclamar que se me devuelva el dinero, o que me envíen un CD sin defectos.**
32. ¿Un menor de edad puede contratar telefonía móvil?:
- No, si es menor de 16 años necesita el consentimiento de sus padres.
  - No, si es menor de 18 años necesita el consentimiento de sus padres.**
  - Sí.
33. ¿Podría un menor apuntarse a una academia o curso?:
- No, los menores no pueden.
  - Depende, sólo si es mayor de 16 años.
  - Sí, pero es necesaria la firma del contrato por los padres.**
34. He comprado una camilla de rayos UVA a una empresa de venta a domicilio. La montamos y no funcionaba. Como llamo y se pasan minutos de espera luego un teleoperador te pasa a una encargada,...vuelta a esperar....etc....¿Qué derechos tengo?:
- Puedo solicitar la devolución del producto.
  - Puedo solicitar el dinero que he pagado.
  - Puedo solicitar la devolución del producto por otro nuevo o la resolución del contrato, devolviendo la camilla y reclamando la devolución del precio pagado.**
35. Acabo de darme cuenta de que no tengo en mi cartera la tarjeta del Banco. ¿Qué debo hacer?
- Avisar al Banco.
  - Denunciar la pérdida o robo y dar orden de bloqueo de la tarjeta.**
  - Nada, ya que no hay problema de que la utilicen porque no tienen mi clave.

36. He ido de rebajas. Me he comprado un pantalón en un comercio, pero al llegar a casa veo que no me favorece el color. He vuelto y he elegido otro modelo, que incluso es más barato. La tienda me ha dado un vale por la diferencia de precio, para que pueda gastarlo en los establecimientos de la cadena. ¿Es correcto?:
- No, me tendrían que haber devuelto el dinero.
  - Sí, pero eso sólo es correcto en rebajas, el resto del año me tendrían que haber devuelto el dinero.
  - La tienda no tiene obligación de devolver el dinero, ya que el producto está bien. La devolución es sólo por nuestro gusto, por tanto, pueden si quieren devolver el dinero, o entregar un vale.**
37. En una tienda he leído lo siguiente “En rebajas, no admitimos devoluciones”. ¿Es correcto?:
- No, en rebajas se tienen que admitir las devoluciones que sean necesarias por desperfectos del producto.**
  - Sí, claro.
  - Sí, siempre que las devoluciones se pidan cuando ya hemos salido del establecimiento y educadamente.
38. Mi cadena de música se ha averiado a los 3 meses de su compra. Está en garantía, ya que hace menos de 2 años que la adquirí. ¿Qué puedo solicitar a la tienda que me la vendió?:
- La reparación gratuita del producto.
  - La sustitución del producto por otro.
  - La reparación gratuita del producto, o la sustitución del producto por otro.**
39. Las etiquetas de los juguetes deben tener información sobre:
- Si están destinados para chicos o para chicas.
  - La edad recomendada para las que están destinados.**
  - El tiempo que se tarda en leer y comprender las instrucciones.
40. He puesto una reclamación a la empresa que me presta el servicio de ADSL. He hablado con su Departamento de Atención al Cliente. Un amigo me ha dicho que es muy importante para que pueda tener constancia de la reclamación que he hecho, tengo que guardar muy bien el:
- Recibo del pago del servicio.
  - Contrato que me enviaron.
  - Número de referencia de la reclamación o queja.**

41. He adquirido una entrada para el partido de fútbol del domingo. Tres días antes el partido se suspende porque el equipo ha sido sancionado por la autoridad deportiva por mal comportamiento de unos espectadores ¿Puedo pedir la devolución del dinero?:
- Por supuesto que sí.**
  - Sí, si lo solicito con 48 horas de antelación.
  - No, ya que no es culpa del estadio, ni del equipo
42. ¿Qué es una transferencia bancaria?:
- Es aquella operación en la que damos instrucciones a nuestro Banco para que con cargo a nuestra cuenta, envíe una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona en el mismo o en otro Banco distinto.**
  - El traspaso de dinero entre dos Bancos distintos.
  - El traspaso de dinero de una cuenta a otra del mismo titular.
43. ¿Los comercios tienen la obligación de expedir factura por nuestras compras?
- Sí, claro, siempre.
  - Sólo si la solicitamos.
  - Sí, aunque si la cuantía es inferior a 3.000 euros puede ser sustituida por el ticket de compra.**
44. He perdido la factura de compra de mi guitarra eléctrica. Me han dicho que es importante que la guarde. ¿Qué puedo hacer?
- No puedo hacer nada
  - Solicitar a la tienda un certificado de compra.
  - Solicitar a la tienda un duplicado de la factura; el cual a todos los efectos tiene el mismo valor.**
45. ¿Está permitido el redondeo del precio al alza?
- Sí, si es pequeño.
  - Sí, ya que se considera una propina.
  - No, nunca.**
46. La facturación telefónica será por:
- Segundos.**
  - Minutos.
  - Horas.

47. Cuando nos compramos una casa, la hipoteca será:
- a. La que haya pactado el vendedor.
  - b. La que haya pactado el constructor.
  - c. La que nosotros elijamos. Podemos continuar con la que ya tiene la vivienda o pactar otra diferente.**
48. He comprado un juguete fabricado en China. ¿Si no me funciona, a quién tengo que reclamar?
- a. A la empresa china que lo fabricó.
  - b. Al importador.
  - c. Al vendedor del juguete.**
49. La marca “CE” nos garantiza entre otras cosas:
- a. Que todos los componentes son de origen europeo.
  - b. Que se cumplen las normas de seguridad exigidas por la Unión Europea.**
  - c. Que el producto sólo se vende en Europa.
50. El ticket de compra tiene que incluir:
- a. El nombre del producto, la fecha de la compra y el precio, así como el nombre del comercio.**
  - b. El nombre del producto, la fecha de la compra y el precio.
  - c. El nombre del comercio y el tipo de producto que se compra.