



CONSUMO *Aragón*

Septiembre de 2010 /// N° 42



**Arbitraje
de Consumo:
la vía más fácil**

X

PREMIO

INVESTIGACIÓN EN CONSUMO



Premio de Investigación al mejor trabajo o estudio de investigación que tenga por objeto materias relacionadas con la defensa y protección de los consumidores en el área de **Análisis y estudio de los hábitos y gasto económico en ocio** con referencia a la Comunidad Autónoma de Aragón.

Presentación de trabajos
hasta el 15 de octubre de 2010

SUMARIO

CONSUMO Aragón

Septiembre de 2010. N. 42

| | | | | | |
|--|----|--|----|--|----|
| Agenda y publicaciones | 4 | Entrevista | 18 | Control | 28 |
| Editorial | 5 | Salvador Plana, PRESIDENTE DE LA FEDERACIÓN ARAGONESA DE MUNICIPIOS, COMARCAS Y PROVINCIAS | | Un nuevo plan para mejorar la calidad de la cadena alimentaria | |
| En portada | 6 | Breves | 20 | Salud | 30 |
| Arbitraje de Consumo: la vía más fácil | | Derechos | 22 | Congreso Nacional de FEACCU | |
| Derechos | 10 | ¿Cómo funcionan las ventas de segunda mano y los empeños? | | OCIC | 31 |
| Cancelaciones de vuelos y grandes retrasos / Dificultad financiera de agencias y operadores turísticos | | Publicaciones | 24 | Oficina de información al consumidor de la Comarca de La Litera (Binéfar) | |
| Protección | 12 | Más de cien recetas de cocina para mejorar el día a día de las personas celiacas | | Arbitraje | 32 |
| La política de Consumo en el marco de la Unión Europea | | Premios | 25 | Devolución de un aspirador vendido a domicilio y anulación del crédito asociado | |
| Protección | 14 | III concurso escolar sobre educación del consumidor en Aragón "Educación para la movilidad y seguridad vial" | | Buzón del consumidor | 33 |
| Una nueva plataforma acerca la información a los consumidores | | Vivenda | 26 | Legislación | 34 |
| Vuelta al cole | 16 | Las cooperativas de vivienda centran una nueva aula de consumo | | Modificación del sistema normativo español de protección contra la competencia desleal y la publicidad ilícita | |
| Consumo responsable para iniciar el curso escolar | | | | Directorio | 35 |



6

En portada
Arbitraje de Consumo: la vía más fácil



18

Entrevista
Salvador Plana, PRESIDENTE DE LA FED. ARAG. DE MUNICIPIOS, COMARCAS Y PROVINCIAS

28

Control
Un nuevo plan para mejorar la calidad de la cadena alimentaria



Director: Francisco Catalán Duerto
Consejo de redacción: Carlos Peñasco Gil, Ainara Güerri Salaverriá, Ignacio Zarazaga Chamorro, Francisca Pérez Jiménez, María Vidal Cirac, Paula Ibor Quílez.
Edita: Gobierno de Aragón. Departamento de Salud y Consumo. Vía Universitat, 36, 6ª plta. 50017 Zaragoza.
Web del Gobierno de Aragón: www.aragon.es. **Web de la Dirección General de Consumo:** www.aragon.es/consumo
Realiza: Prensa Diaria Aragonesa, SA. **Diseño y maquetación:** Alfredo Losada.
Impresión: Calidad Gráfica-Araconsa. **Depósito legal:** Z-3761-96. **ISSN:** 1137-4527

AGENDA

Aulas de consumo

La competencia desleal ante los derechos de los consumidores y usuarios

28 de septiembre de 11h. a 13h.

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

Cursos

IX Jornadas de información sobre consumo en los municipios

Se celebrarán el 28 y 29 de octubre en la localidad turolense de Orihuela del Tremedal, en el marco de colaboración con la FAMCP.

Cursos

Derechos de los consumidores en la información sobre productos y servicios

Dentro del plan de formación continua destinado a Personal de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo, se celebrará el 30 de septiembre y el 1 de octubre de 2010.



Cuadernos de Consumo, n° 42 Laudos, 2004

Compila los laudos más significativos de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en el año 2004.



Cuadernos de Consumo, n° 43 Laudos, 2005

Compila los laudos más significativos de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en el año 2005.



Cuadernos de Consumo, n° 44 Laudos, 2006

Compila los laudos más significativos de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en el año 2006.



Cuadernos de Consumo, n° 45 El consumo en tiempos de crisis

Reúne las ponencias formativas del curso de verano celebrado en la Universidad de Verano de Teruel del 30 de junio al 3 de julio de 2009.



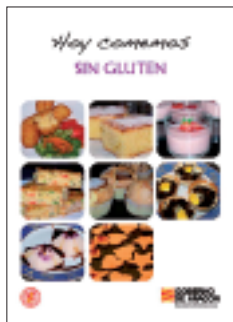
Cuadernos de Consumo, n° 46 Personas de origen extranjero en Aragón y sus hábitos de consumo

Con el que se quiere ampliar el nivel de información de los aragoneses en los hábitos de consumo, prestando especial atención a colectivos más vulnerables, como son las personas de origen extranjero



Recetas de cocina Hoy comemos sin gluten

Con esta guía de recetas se pretende que pacientes, familias y hostelería puedan preparar un menú variado y equilibrado, a base de alimentos sin gluten.



El arbitraje de consumo, un sinónimo de calidad

Los avances en la defensa de los derechos del consumidor han tenido varios momentos esenciales para entenderlos tal y como los conocemos hoy. Pero sin duda uno de los que ha supuesto mayor diferenciación con el pasado han sido los sistemas arbitrales de consumo. Y principalmente lo han sido porque ofrecen una solución concreta a un problema determinado, ya sea a favor del consumidor o a favor de quien ha ofertado el producto o servicio. La cuestión es que es un mecanismo fiable para abordar conflictos en materia de consumo. Así lo entienden cada vez más los ciudadanos y también los empresarios. Porque no hay que olvidar que 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 de consumo es, además de una garantía de cara a las cuestiones que puedan afrontar en el día a día, un sinónimo de calidad y de confianza en lo que venden o producen. Y así lo deben entender también los ciudadanos cuando vean en un establecimiento el logotipo acreditativo. Por ello, cada vez son más las empresas adheridas y, sobre todo, cada vez deben serlo más, para consolidar un sistema de consumo fiable y resolutivo cuando se presenta un problema.

Actualmente, la Junta Arbitral de Consumo de Aragón cuenta con un censo de más de 3.000 establecimientos. En el primer semestre de 2010, se han adherido al sistema 224 empresas, es decir, más de 300% más que en el mismo periodo de 2009, lo que quiere decir que los comerciantes ven este sistema como símbolo de calidad. Y, también, que la obligación de ser garantes de primera mano

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.

de los derechos de sus clientes está cada vez más presente en la filosofía comercial.

En este sentido, ha sido muy importante la labor formativa e informativa que se ha llevado a cabo desde la inspección de Consumo, cuya actividad ha crecido notablemente en los últimos años. En definitiva, lo que se persigue es que la autorregulación sea una realidad cada vez mayor, porque así también crece la protección de los derechos de los consumidores.



Pablo Martínez Royo

PRESIDENTE DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN

Arbitraje de Consumo: **la vía más fácil**



El sistema aragonés ya tiene 15 años de experiencia.

E

l Arbitraje de Consumo responde al mandato constitucional de establecer procedimientos eficaces para el ejercicio de los derechos de los consumidores, y también a la necesidad social

de disponer de un medio adecuado para la resolución de conflictos de consumo, basado en el diálogo y la participación de agentes sociales,

administraciones y empresas.

El Sistema Arbitral de Consumo en Aragón está consolidado, con una experiencia de más de 15 años, a lo largo de los cuales todos los indicadores son crecientes: solicitudes de arbitraje, empresas adheridas, número de resoluciones por Laudo y por mediación, así como los árbitros y organizaciones que se han ido incorporando a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

En 2009 se atendieron 1.514 reclamaciones en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón,



Reclamaciones resueltas en la junta arbitral de consumo de Aragón

| | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | TOTAL |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| POR MEDIACIÓN | 11 | 16 | 26 | 35 | 39 | 90 | 170 | 223 | 337 | 287 | 488 | 508 | 448 | 486 | 366 | 3.530 |
| POR LAUDO | 34 | 97 | 97 | 129 | 125 | 191 | 308 | 331 | 445 | 619 | 615 | 698 | 697 | 630 | 851 | 5.867 |
| TOTAL | 45 | 113 | 123 | 164 | 164 | 281 | 478 | 554 | 782 | 906 | 1103 | 1206 | 1145 | 1116 | 1127 | 9.397 |



ello supone un incremento del 12% con respecto al año anterior y haber multiplicado por nueve la actividad iniciada en 1995.

Un equipo de 33 profesionales de la administración, licenciados en Derecho, preside y ejerce la secretaría de los órganos arbitrales que se constituyen en Aragón, en los que también participan árbitros de 18 asociaciones de consumidores y usuarios y 54 organizaciones empresariales y profesionales.

/// Las telecomunicaciones lideran el número de solicitudes de arbitraje /// Al arbitraje de consumo llegan reclamaciones de muy variada temática y sin limitación de cuantía, siempre y cuando no existan causas de exclusión (intoxicación, lesiones, indicios de delito y materias no disponibles). Por sectores, un 65% corresponde al sector de las telecomunicaciones. Ello es consecuencia no sólo del uso

[pasa a la página siguiente>>>](#)



El año pasado se atendieron más de 1.500 reclamaciones.

La Junta Arbitral de Consumo forma parte de la red europea de órganos de solución extrajudicial de litigios en materia de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público que prestan las administraciones y cuenta con el reconocimiento de la Unión Europea ya que reúne los requisitos de la Recomendación 98/257 y de la Recomendación 2001/310 de la Comisión Europea: independencia; transparencia, principio de contradicción; eficacia; legalidad, libertad y representación.

Los Laudos de las Juntas Arbitrales de Consumo son de obligado cumplimiento, vinculantes y ejecutivos: constituyen "cosa juzgada".

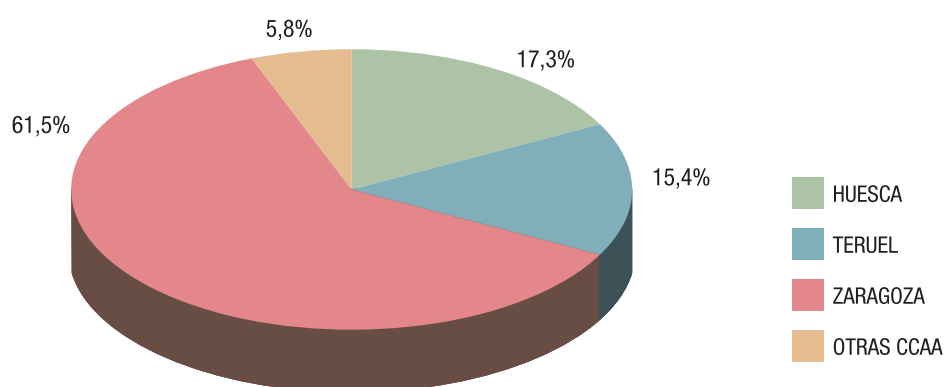
Premio al buen hacer en consumo a la asociación Torre Ramona

Con motivo de los actos del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, la Asociación Torre Ramona otorgó su IV PREMIO AL BUEN HACER EN CONSUMO a la primera de las empresas que formuló su adhesión a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. El premio fue recibido por María Dolores Blasco Royo, titular del Centro de Estudios Kronos de Teruel. De esta manera, la asociación Torre Ramona quiso rendir homenaje a todas y cada una de las empresas aragonesas adheridas, y especialmente a las otras 19 mujeres empresarias turolenses que ese 13 de octubre de 1994, se adhirieron, con ella, al Sistema Arbitral de Consumo.



Este sello certifica la adhesión a sistema aragonés.

Procedencia del consumidor-reclamante, 2009



<<< viene de la página anterior

generalizado de la telefonía fija, móvil e Internet, sino también debido a la adhesión de las empresas más significativas de este sector al Sistema Arbitral de Consumo. Otros de los sectores más demandados son la prestación de servicios a domicilio, la formación a distancia, automóviles, tintorerías, SAT y viajes.

/// El procedimiento: accesible y gratuito ///

El Sistema Arbitral de Consumo se caracteriza por la accesibilidad y evita tener que acudir a la vía judicial. El procedimiento es breve y

sencillo, no exige la intervención de abogado y procurador, y garantiza los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes. Además de ello, es gratuito, por lo que se define como la vía más fácil para la resolución de reclamaciones de consumo.

La Junta Arbitral de Consumo de Aragón apuesta por la mediación como fase previa al arbitraje, lo que agiliza y simplifica más los procesos y evita gastos. Así, en 2009 se resolvieron 851 asuntos por laudo de los órganos arbitrales, pero también otros 366 por acuerdo entre las partes, alcanzado por la mediación de la propia Junta.

/// Empresa adherida, símbolo de confianza ///

El Distintivo oficial del Arbitraje de Consumo es un distintivo de calidad, una garantía adicional que ofrece el empresario o comerciante a sus clientes. Fomentar el Sistema Arbitral de Consumo implica la difusión del distintivo, de modo que los consumidores elijan preferentemente hacer sus compras o contratar servicios en establecimientos adheridos.

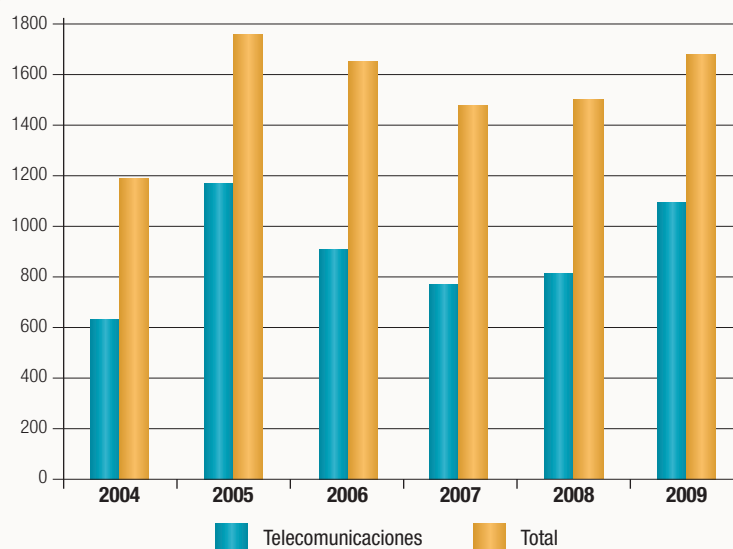
Son ya 3.000 las empresas, profesionales y establecimientos que están adheridos a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. En 2009 recibieron el Diploma de adhesión 242 empresas y profesionales, con lo cual se duplicaron las adhesiones con respecto al año anterior.

La Dirección General de Consumo está totalmente implicada en una Campaña de Adhesión, dirigida tanto a los sectores estratégicos como pequeñas y medianas empresas de la Comunidad Autónoma. Otro de los sectores preferentes en la adhesión es el de los profesionales autónomos, por cuanto sus servicios están muy directamente relacionados con las necesidades cotidianas de los consumidores (transportistas, servicios a domicilio, talleres, etc.). Territorialmente, varias Oficinas Comarcales de Información al Consumidor aragonesas están promoviendo adhesiones de empresarios en su ámbito.

De esta campaña de fomento del Sistema Arbitral de Consumo son partícipes las organizaciones empresariales más representativas, CREA, CEPYME Aragón y el Consejo Aragonés de Cámaras de Comercio, así como organizaciones sectoriales, la UPTA y asociaciones de

Reclamaciones en materia de telecomunicaciones en relación con el total

Las reclamaciones en materia de Telecomunicaciones (telefonía e Internet) han tenido un incremento significativo en los cinco últimos años. Los consumidores deberán valorar en positivo, a la hora de elegir una compañía de telefonía o proveedor de Internet, que esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo.



comerciantes y empresarios de ámbito comarcal y municipal. A su vez, la Inspección de Consumo del Gobierno de Aragón, en sus actuaciones de control de mercado y mediante visitas informativas, está promoviendo la adhesión al sistema arbitral de consumo entre el empresariado aragonés. ☀



el arbitraje de consumo es... un sistema extrajudicial de resolución de conflictos, de carácter voluntario, accesible y gratuito cuyas resoluciones son vinculantes.



el arbitraje de consumo no es... un mecanismo sancionador para los empresarios incumplidores, o un mero foro para la confrontación y la queja.



Cancelaciones de vuelos y grandes retrasos en situaciones extraordinarias

Los viajeros cuyos vuelos hayan sufrido grandes retrasos o hayan sido cancelados a causa de la nube de ceniza producida por un volcán en Islandia (u otra circunstancia extraordinaria) deberán guardar las facturas de los gastos de manutención y de hotel que les haya ocasionado el aplazamiento del transporte aéreo a su punto de destino, si la compañía no les ha proporcionado directamente dicha atención.

Los consumidores podrán reclamar el pago de dichos gastos a la compañía aérea, que está obligada por la reglamentación de transporte aéreo a cubrir este tipo de gastos.

Los viajeros afectados no deben renunciar

a sus derechos y pueden presentar sus reclamaciones económicas ante las compañías aéreas acompañándolas de todas las facturas, recibos y comprobantes. Asimismo, también se insta a denunciar el incumplimiento por las aerolíneas de la obligación de informar acerca de estos derechos:

- El derecho a recibir información de las compañías aéreas (por ejemplo, sobre sus derechos, sobre la situación a medida que evoluciona, las cancelaciones y la duración de los retrasos).
- El derecho a recibir atención (dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos, refrescos, comidas, alojamiento, según proceda). **La compañía aérea debe prestar esta atención al viajero sin que tenga que soportar éste ningún gasto directamente. En caso de no atender esta obligación, el consumidor podrá reclamar el abono de los gastos ocasionados.**
- El derecho a elegir entre el reembolso del billete o el transporte alternativo hasta su destino final.

Caso de no ser atendidas estas denuncias por las propias aerolíneas, los viajeros afectados podrán presentarlas ante la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA) y/o las autoridades de Consumo.

/// Atención al pasajero en el Reglamento de transporte aéreo ///

Según el Reglamento (CE) 261/2004, si el viajero se ve afectado por un retraso de 2 ó más horas en vuelos de 1.500 km. o menos, de 3 ó más horas para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km. o no intracomunitarios entre 1.500 y 3.500 km., de 4 ó más horas para el resto de los vuelos de más de 3.500 km., el transportista aéreo está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos, comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar al transporte alternativo ofrecido por la compañía aérea.

Si la hora prevista de salida es como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo, el transportista está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. ☀

Afección a los consumidores en situaciones de dificultad financiera de agencias y operadores turísticos

C

uando la agencia ejerce de simple intermediario, por ejemplo en la compra de un billete de avión, el contrato se formaliza entre el consumidor y la compañía de aviación,

siendo válido, pudiendo ejercer, en caso de incumplimiento, las pertinentes acciones ante la compañía de aviación.

No obstante, los conflictos se están planteando especialmente sobre viajes combinados, en los que se ha contratado con una agencia un paquete vacacional que pone en el mercado un operador turístico (mayorista); alguno de estos mayoristas, que ya han hecho la reserva del viaje del consumidor, están llamando a éste diciéndole que el minorista no les paga y que si quieren realizar el viaje tendrán que abonarles el importe (de nuevo) al mayorista directamente. Hay que remarcar que el contrato de viaje combinado se ha perfeccionado y es válido, habiéndose abonado; por lo que el consumidor tiene derecho a viajar. En caso de reclamación la ley prevé que la responsabilidad es solidaria del mayorista y minorista, por lo que se puede interponer la reclamación/demanda a cualquiera de los dos; en este caso el mayorista u organizador tendría que responder ante el consumidor sin perjuicio de que pueda el mayorista repetir contra el minorista.

Debe señalarse para este tipo de casos, que si el organizador cancela el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste tendrá derecho legalmente, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda



Las Agencias de Viajes están obligadas a mantener una fianza para responder de las obligaciones que se deriven de la prestación de sus servicios.

proponérselo. El organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por ciento si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

Finalmente, en cuanto a la legislación de turismo, las Agencias de Viajes están obligadas a constituir y mantener en permanente vigencia una fianza (que se constituirá a disposición de la Dirección General de Turismo) para responder de las obligaciones que se deriven de la prestación de sus servicios a los consumidores y especialmente del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento de los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra. ☀



Ignacio Zarazaga Chamorro,
JEFE DEL SERVICIO DE DISCIPLINA DE MERCADO

La política de Consumo **en el marco de la Unión Europea**

Aragón ha representado a las Comunidades Autónomas en materia de consumo antes los organismos europeos durante el primer semestre del año

D

urante el primer semestre del 2010, España ha asumido la presidencia de turno de la Unión Europea y, en lo que se refiere a las políticas de consumo, se ha planteado dicho periodo como una etapa en la búsqueda de un nuevo equilibrio entre los derechos de los ciudadanos y el mercado interior. Se ha trabajado denodadamente para conjugar un mercado en el que los bienes y servicios puedan circular libremente y donde, por otro lado, exista seguridad y protección de los consumidores con el respeto de sus derechos básicos al realizar operaciones transfronterizas, para que ellos puedan confiar en el citado mercado interior.

En las Políticas comunitarias existen sistemas de participación de las Comunidades Autónomas, y en ese sentido, se está trabajando desde las mismas de manera muy activa. Actualmente se hace posible la participación directa en los ámbitos de Empleo, Política Social, Sanidad y Consumidores (EPSSCO), Agricultura y Pesca (AGRIPESC), Medio Ambiente (MA) y Educación, Juventud y Cultura (EJC)

Cada seis meses, al igual que la presidencia rotatoria del Consejo de ministros de la UE, las Comunidades Autónomas se turnan para efectuar la coordinación de la participación autonómica. De esta manera, durante la presidencia española del primer semestre de 2010, en el ámbito de Consumo el turno ha correspondido a Aragón, siguiéndose el sistema ro-

tatorio por orden de aprobación de estatutos.

El trabajo realizado ha supuesto una dedicación que ha implicado la presencia en los foros de debate con reuniones que se celebran quincenal o mensualmente a nivel técnico en los grupo de trabajo y que culminó el pasado 25 de mayo con el Consejo de Ministros de Competitividad, donde el Gobierno de Aragón formó parte de la representación española.

Con carácter previo, la coordinación territorial requiere acuerdos con los representantes de las comunidades autónomas ya que el fin último es buscar una postura común en el debate sobre los derechos de los consumidores. Hasta ahora, y considerando que luego existe el trámite parlamentario correspondiente, se ha logrado en la Directiva sobre protección de los consumidores la incorporación de algunas modificaciones que desde la Dirección General de Consumo se consideran fundamentales como es la aplicación del derecho de consumo en algunos aspectos a los autónomos, la información mínima en los contratos a distancia o fuera de un establecimiento o la ampliación del derecho de desistimiento en los contratos a distancia de 7 a 15 días; la consideración de determinadas prácticas o cláusulas como abusivas en los contratos con los consumidores es un hecho de gran relevancia ya que puede generar un nuevo marco de relación entre consumidores y empresarios y en el que se ha hecho complicado llegar a acuerdos, pero en el que se avanzará sin duda en el trámite parlamentario.

España, como consecuencia del desarrollo de las negociaciones que han tenido lugar en el seno del Grupo de Trabajo que abarca ya los periodos de las presidencias francesa, checa, sueca y española durante dos años, se ha opuesto con carácter general al principio de armonización máxima de la propuesta de la Directiva, por los graves perjuicios que dicha propuesta tendría sobre la legislación española y la desprotección de facto que sufrirían los consumidores y usuarios españoles. Por el contrario, se ha apoyado un enfoque mixto que, partiendo del principio de armonización mínima, se abra al principio de armonización máxima en algunos de los aspectos de carácter horizontal de la propuesta. Finalmente, en el Consejo se alcanzó allegar a la postura española una veintena de delegaciones que suponen más del

95% de los apoyos parlamentarios, lo que puede entenderse como un absoluto éxito en el trabajo aragonés en el seno del Consejo.

En relación a la participación de los consumidores en los asuntos europeos, sobre las experiencias trabajadas en unas jornadas celebradas el pasado mes de marzo en Zaragoza, donde se debatieron iniciativas de diferentes países sobre este tema, se han sentado las bases para exportar los procesos participativos en las instituciones europeas.

Un eje fundamental en el que igualmente se ha avanzado es el de la Directiva de la seguridad general de los productos; esta materia es relevante para nosotros en tanto en cuanto tiene un impacto directo sobre los ciudadanos. Esto exige que existan mecanismos rápidos como el sistema de alerta RAPEX (sobre productos inseguros), y por ello, estamos trabajando en potenciar algunas medidas, como son el impulso a la coordinación de las autoridades aduaneras y a la mejora de la trazabilidad de los productos (identificación del productor), la mejora en el uso de la normalización para dotar de presunción de seguridad a los mismos, incorporar la Directiva sobre la apariencia engañosa, estudiar el posible seguimiento on-line de productos inseguros, retomar la seguridad de los servicios, e introducir mecanismos para recolectar datos de control de mercado y su relación con el RAPEX.

En este sentido, se ha culminado la presidencia española con la celebración de una conferencia sobre la seguridad de los productos el 10-11 junio en Mallorca. En ella se han analizado, entre otras cosas, el nuevo método de valoración del riesgo de los productos para todas las autoridades involucradas en su seguridad. Terceros Estados como China y EEUU han sido invitados a la misma por la importancia que desempeñan en el comercio internacional.

Otras líneas de trabajo que han ocupado este tiempo intensamente han sido la revisión de la legislación sobre textiles para simplificar y mejorar el marco regulador vigente dándole flexibilidad y sin perder la perspectiva de la protección del consumidor, la transposición de la Directiva de crédito al consumo así como la unificación de toda la regulación sobre comercio electrónico transfronterizo que actualmente está muy fragmentada.

Durante las presidencias siguientes (Bélgica



El trabajo aragonés ha logrado que una veintena de países apoyen las directivas españolas

Mallorca acogió, el 10 y 11 de junio, una conferencia europea sobre la seguridad de los productos

y Hungría) se pretende trabajar en la revisión de la Directiva sobre los viajes combinados, incluidas las vacaciones combinadas y los circuitos combinados así como la revisión de los derechos de los viajeros aéreos que abordará una amplia serie de problemas relacionados con la protección de los consumidores, entre ellos la insolvencia de las compañías aéreas.

No cabe duda que las instituciones europeas a veces son percibidas como muy lejanas pero las repercusiones de los asuntos allí tratados son realmente importantes. Por ello, desde Aragón se ha puesto un granito de arena para, con esta participación, haber intentado avanzar en la defensa de los consumidores. ☀



Francisco Javier Masip Usón,
JEFE DE LA SECCIÓN DE CONTROL DE MERCADO

Una nueva plataforma acerca la información a los consumidores

E

l 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.

Con esta herramienta se pretende que la sociedad aragonesa pueda acceder a una variada información de diversos ámbitos del consumo. Se ha trabajado en especial la metodología y accesibilidad, garantizando al ciudadano un contenido de interés.

A través del siguiente enlace <http://portal.aragon.es/portal/page/portal/CONSUMO>, se puede acceder al Observatorio, ya sea con un click en el icono o en el apartado correspondiente del directorio. En la primera pantalla nos encontraremos con tres áreas principales:

Una herramienta on-line para los ciudadanos.



La sección introductoria:

Se corresponde con la presentación, y en ella se ofrecen una serie de estudios e informes publicados por la Dirección General de Consumo y otros agentes sobre el consumo en Aragón. En el apartado de noticias y eventos de interés del Observatorio destaca la sección de los boletines de prensa con los artículos más interesantes que se publican en los principales diarios.

La sección estadística:

Constituye el núcleo principal del Observatorio y está diseñada para albergar una selección de estadísticas significativas para el conocimiento del consumo en Aragón. El origen proviene de la Dirección General de Consumo, así como de otros organismos, como el Instituto Nacional de Estadística (INE), el Instituto Aragonés de Estadística (IAEST) o el Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información (OASI), entre otros.

La sección de apoyo:

Este tercer bloque presenta un conjunto de herramientas que facilitan la utilización del sitio web del Observatorio: un glosario de términos, un listado de abreviaturas frecuentes, la relación de fuentes utilizadas y otras recomendadas, los índices sistemático y alfabético y la información de contacto.

A la hora de diseñar, planificar y desarrollar el Observatorio se han tenido en cuenta una serie de objetivos, que dan una idea de lo que pretende ser este proyecto:

1) Sistematizar, integrar y analizar cuantitativa y cualitativamente los datos disponibles sobre consumo y protección del consumidor en Aragón:

a) Datos procedentes del Sistema de Información de Consumo (SIC)

b) Datos procedentes del Observatorio de

Una nueva plataforma acerca la información a los consumidores



Momento de la presentación del Observatorio Aragonés de Consumo.

Prensa del Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón.

e) Datos procedentes de otras fuentes (Instituto Nacional de Estadística, Instituto Aragonés de Estadística, Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información, etc.) e investigaciones externas.

2) Ofrecer una transparencia de la actividad desarrollada por la administración y otros agentes activos del mundo del consumo de manera objetiva y actualizada.

3) Proporcionar a la administración aragonesa y a los agentes sociales instrumentos para plantear estrategias y tomar decisiones.

4) Incentivar la participación de distintos grupos sociales. De este modo las asociaciones, sindicatos y colectivos en general, están invitados a compartir los informes que lleven a cabo sobre nuestra actividad. ☀

El proyecto es muy reciente, sin embargo ya se ha asumido el compromiso de avanzar en las siguientes líneas, que se corresponden con los principios inspiradores del Observatorio:

- **Dinamismo.** La información va a ser actualizada constantemente, a la vez que se incorporarán nuevos epígrafes, en función de las demandas sociales, de la evolución de los mercados y de los nuevos hábitos de los consumidores.
- **Integración.** Todos los colectivos, especialmente los denominados protegidos, van a ser considerados en el diseño, estructura y contenido del proyecto.
- **Calidad.** Se van a incorporar mecanismos de control de la calidad, con la elaboración de encuestas que permitan mejorar.
- **Participación.** Incentivando la implicación en este proyecto de nuevos colectivos y asociaciones.



Consumo responsable para iniciar el curso escolar



Reutilizar el material o repartir las compras a lo largo de todo el curso son algunos consejos.

E

l inicio del curso escolar supone un desembolso extra para las economías familiares derivado de cuestiones como la compra de ropa y materiales o el inicio de los comedores y las clases extraescolares. Por ello, desde la Dirección General de Consumo se recomienda que el consumidor actúe con responsabilidad ante las necesidades de los niños para retomar las clases.

Reutilizar el material escolar de años anteriores en la medida de lo posible o repartir las compras a lo largo de todo el curso, ya que durante el año los niños pueden cambiar de ta-

lla o estropear algo de material, son algunas de estas sugerencias. También se recomienda aprovechar las rebajas de verano y enero, valorar la adquisición de marcas blancas, buscar las ofertas que ofrecen algunos establecimientos por adquirir el material con antelación, estudiar si las actividades extraescolares son realmente adecuadas para el niño y no sobrecargarle, y hacer una lista con el material que realmente se necesita, evitando ir con el niño a la tienda para que no caiga en la tentación de pedir lo que no precisa.

Además, es aconsejable revisar los precios marcados en los establecimientos y comparar con otros. Cabe destacar que la calidad no debe estar reñida con el precio y la comodidad del niño es prioritaria a la hora de elegir. Por

ello, también se aconsejan otras cuestiones como obtener una mochila que se adapte perfectamente al niño o comprar un calzado cómodo.

Por último, desde la Dirección General de Consumo se recuerda que el consumidor puede recurrir a la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, si tiene alguna queja en este ámbito.

/// Más de 230.000 alumnos /// Los centros educativos aragoneses (públicos y privados) inician el curso 2010/2011 con 231.300 alumnos, lo que supone un incremento de 3.192 respecto al año pasado, siendo los niveles de Educación Infantil y Formación Profesional los que más notan esta subida.

Es destacable el fuerte incremento de alumnado en el primer ciclo de Infantil (0 a 3 años) ya que el número de escuelas infantiles crecerá este curso de 162 a 180, lo que supone una oferta de 600 plazas más. Asimismo, el alumnado de Formación Profesional sigue aumentando, sobre todo en los ciclos de Grado Medio y en los Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI), destinados estos últimos a frenar el abandono prematuro de las aulas. Así, la FP contará con 800 alumnos más que el curso pasado (queda pendiente la matrícula de septiembre).

El Gobierno de Aragón ha seguido apostando para este curso por las infraestructuras educativas, tanto en el medio rural como en el urbano, y por aquellos proyectos que han convertido al sistema educativo aragonés en referente para otras comunidades autónomas.

El Departamento de Educación, Cultura y Deporte ha invertido 32 millones de euros en 7 nuevos centros, 15 ampliaciones y 77 actuaciones de mejora de instalaciones escolares ya existentes, distribuidas por las tres provincias y por el medio rural y urbano y que han beneficiado a 85 localidades.

Respecto a los proyectos en los que Aragón ha sido una comunidad pionera y que se han consolidado en cursos pasados, también ofrecen novedades. En el apartado de lenguas extranjeras la principal novedades es la implantación, de forma experimental, de un programa de enseñanza plurilingüe en francés e inglés en dos institutos. Asimismo, habrá dos nuevos colegios bilingües en inglés y otro



en francés, y dos institutos más se incorporan al programa de bilingüismo.

El programa Escuela 2.0 de tecnologías de la sociedad de la información (TIC) beneficiará a 26.000 alumnos de 116 colegios públicos, 53 concertados y 82 institutos. Asimismo, se unen al mismo siete Centros de Educación Especial.

En cuanto a la atención a la convivencia escolar, cabe destacar la redacción del proyecto de decreto por el que se establece la Carta de Derechos y Deberes de los miembros de la comunidad educativa, que actualmente se encuentra en exposición pública y que dotará a los centros de unas bases de normas de convivencia. Este decreto es un paso más en la puesta en práctica del Acuerdo por la Convivencia firmado por todos los sectores que forman parte de la comunidad educativa. ☀

La comodidad del niño es prioritaria a la hora de elegir productos como mochilas o calzado.

“Conseguimos que los ciudadanos de cualquier municipio vean respetados sus derechos como consumidores”



Q

¿Qué es la FAMCP?

La Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias es una organización que agrupa a las entidades locales aragonesas, canaliza sus reivindicaciones y defiende sus intereses ante las demás administraciones públicas. La FAMCP es el referente en todo lo relacionado con la política municipal aragonesa, actualmente asocia a 705 ayuntamientos,

las 32 comarcas y las tres diputaciones provinciales aragonesas.

¿Cuál es la función esencial de la institución que preside?

La principal función es trabajar en favor del municipalismo por encima de las ideologías. Esa fue la filosofía fundacional de la FAMCP y así viene haciéndolo en sus 22 años de existencia.

¿Qué proyectos de futuro tienen pensados?

El futuro inmediato va a pasar por adaptarnos a las medidas para la reducción del déficit público sin que los servicios que prestan las entidades locales a los ciudadanos se vean especialmente afectados. Estábamos en la defensa de la autonomía local y de la suficiencia financiera, pero la crisis económica nos ha trastocado los planes.

Ya entrando en materia de consumo, la FAMCP tiene un servicio de atención al consumidor en colaboración con la Dirección General de Consumo y las Diputaciones ¿en que consiste este servicio?

Somos los interlocutores de los ayuntamientos ante la Dirección General de Consumo, donde trasladamos cualquier problema puntual que se dé en un municipio. También impartimos cursos de formación para el personal de las Oficinas Municipales y Comarcas de Información al consumidor; además, desde hace 9 años organizamos las Jornadas de Información sobre Consumo en los Municipios.

De este modo, ¿qué ventajas ofrecen al consumidor?

Con esta colaboración conseguimos que los ciudadanos de cualquier municipio vean respetados sus derechos como consumidores y facilitamos a los ayuntamientos la información de las campañas sobre consumo.

¿Aquellos consumidores que deseen acceder a este servicio cómo pueden hacerlo?

Pueden ponerse en contacto con la FAMCP o con el ayuntamiento de su localidad para que nos comuniquen el problema.

¿Qué papel juegan las entidades locales en la defensa de los derechos del consumidor?

Los ayuntamientos son cada día más conscientes de lo importante que resulta para sus ciudadanos la vigilancia y asesoría en materia de consumo, y alertan sobre campañas de prevención en torno al uso de productos en mal estado, a timos fraudulentos, etc.

La coordinación con la Dirección General de Consumo ¿en qué se traduce?

La colaboración con la Dirección General de Consumo es muy buena desde hace años, existe una perfecta sintonía en la realización conjunta de actividades como cursos de formación, jornadas, conferencias y seminarios. En este campo también intentamos estar lo más cerca posible del ciudadano.



Los ayuntamientos son cada día más conscientes de la importancia de la vigilancia en materia de consumo”

¿Por qué camino cree que seguirán las acciones en materia de consumo?

Estamos en el buen camino, se están haciendo bien las cosas, pero no podemos conformarnos con eso. El ciudadano debe conocer todos los mecanismos que están a su alcance en materia de consumo para que no se sienta desprotegido y se respeten sus derechos como consumidor. ✨

Educar sobre el consumo responsable con el Medio Ambiente, objetivo del concurso de dibujo y fotografía IMPOEBRO

La consejera de Salud y Consumo ha participado en la exposición y entrega de premios

* Sensibilizar y educar tanto a jóvenes como mayores sobre la necesidad de realizar un consumo responsable y respetuoso con el Medio Ambiente es el principal objetivo del concurso de dibujo y fotografía organizado por la Asociación Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorros Ebro IMPOEBRO en colaboración con el Gobierno de Aragón. La consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, acompañada por el director general de Consumo, Francisco Catalán, ha participado en la exposición y entrega de los premios.

Los participantes, niños de entre 4 y 9 años, y adolescentes hasta 14 años, han dibujado y fotografiado aspectos relacionados con el Medio Ambiente y consumo responsable. Concretamente, han reflejado aquellos talleres e industrias que trabajan con productos corrosivos, residuos sólidos o líquidos urbanos. Además de quién y cómo se realiza la gestión residual del pequeño y gran comercio. En total ha habido en torno a 500 participantes.

Los trabajos presentados se han expuesto en



La consejera de Salud y Consumo durante su visita a la exposición.

la Asociación de Vecinos Tío Jorge- Arrabal. El jurado, compuesto por técnicos de la Dirección General de Consumo, miembros de la Asociación IMPOEBRO, representantes de las organizaciones medioambientales de la zona, y profesionales de la fotografía, ha valorado la calidad, contenidos positivos de consumo responsable con el entorno, comunicación y la eficacia de los trabajos.

El concurso se enmarca dentro del programa de actividades organizado con motivo del Día Mundial del Consumidor.

* Más de 600 personas mayores han participado en las XXXVI Jornadas Aragonesas de Consumo que se celebran bajo el lema "Seguridad vial y educación para la movilidad: un derecho de los mayores". El director general de Consumo, Francisco Catalán, ha inaugurado esta sesión enmarcada en los actos del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

Durante la jornada se ha proyectado el cortometraje "Tres y media, cuatro menos cuarto", elaborado por el Instituto de Seguridad Vial de Fundación MAPFRE, que pretende analizar las principales causas de los accidentes que sufren los peatones mayores de 60 años y los riesgos a los que se exponen por no cumplir algunas normas de seguridad vial. La cinta narra la experiencia de una persona mayor que es atropellada por un coche cuando cruza mal la calle y de cómo le cambia la vida como con-

Más de 600 personas mayores participan en las XXXVI Jornadas Aragonesas de Consumo

La seguridad vial y la educación para la movilidad han centrado la sesión

el Gobierno de Aragón, a través del Departamento de Salud y Consumo, desarrolla un programa de colaboración con la Fundación MAPFRE para tratar de influir de una manera positiva en la actitud del peatón".

Además, Catalán ha destacado que este trabajo de educación del consumidor "requiere un esfuerzo importante de las instituciones, los usuarios y la Administración". Por todo ello, la Dirección General de Consumo tiene entre sus líneas estratégicas la financiación de proyectos relacionados con la Seguridad Vial en centros educativos. En 2009 participaron más de 100 centros escolares.

secuencia de sufrir un accidente.

Francisco Catalán ha destacado que "el atropello es el accidente más frecuente que sufren las personas mayores como peatones y que el 44% de los mayores de 65 años no cruzan por lugares adecuados. Por eso,

El consumo responsable centra las jornadas de la Asociación Cesaraugusta

Las jornadas se celebraron los días 11 y 12 de mayo en Huesca

* La Asociación de Consumidores "Cesaraugusta" celebró los días 11 y 12 de mayo las XXIX Jornadas de Información al Consumidor con un programa de gran interés muy bien defendido por los respectivos ponentes.

El día 11, Carlos Peñasco Gil descubrió muchas novedades en su charla "Nuevas tecnologías: Consumo Responsable", mientras que Pablo Palomo Palomo hizo un recorrido por los medicamentos en el ámbito cotidiano para recordar todo lo que se debe y no hacer.

El día 12 la sesión giró en torno al "Medio Ambiente y Consumo responsable". En una mesa redonda, moderada por Pablo Martínez Royo, los ponentes M^a Jesús Sanz Sanjoaquín, de la Fundación Ecología y Desarrollo, Manuel Plaza Tolón, de SAICA Natur, e Isabel Ávila Fernández Monge, de CEACCU, repasaron el Medio Ambiente, cada uno desde su ángulo de trabajo.

Ambas sesiones fueron seguidas por un numeroso grupo de asociadas y público en general, que resaltaron el interés de los temas y el alto nivel de los ponentes. Clausuró las Jornadas el director general de Consumo, Francisco Catalán Duerto, que animó a los presentes a continuar en la lucha por los derechos de los consumidores y de las Asociaciones.



Caja Rural de Teruel, primera entidad de crédito en el Sistema Arbitral de Consumo

El acuerdo, firmado en julio, contempla la incorporación al sistema arbitral de consumo de las 75 oficinas de la entidad

* La consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, y el director general de Caja Rural de Teruel, José Antonio Pérez Cebrián, firmaron a principios de julio el protocolo por el que esta entidad se convertía en la primera de Aragón en adherirse a la Junta Arbitral de Consumo.

La firma de este acuerdo contempla la incorporación al sistema arbitral de consumo de las 75 oficinas que Caja Rural de Teruel tiene en 68 municipios aragoneses, una incorporación que supone un símbolo de calidad y de garantía de atención a posibles disconformidades que puedan surgir entre los contratos y servicios de la entidad financiera, incluyendo una mediación para el acercamiento de posturas y búsqueda de soluciones.

En su intervención, Noeno fe-

licitó la iniciativa de la Caja Rural de Teruel "porque con su incorporación al Sistema demuestra un gran interés por sus clientes, sobre todo en momentos complicados como los que vivimos ahora. Demuestra así el respeto que le merece la sociedad en general y en particular con todos sus clientes".

Además, la consejera de Salud y Consumo recordó "la abundante normativa que protege a los consumidores y por eso es fundamental que a los usuarios les llegue bien la información, porque es lo que les genera confianza" y destacó el papel de la Junta Arbitral como órgano independiente encargado de velar por los intereses de los consumidores que, además, ha empezado a ser itinerante para evitar desplazamientos de los ciudadanos a Zaragoza.

El Teléfono del Consumidor ha atendido 4.600 llamadas en el primer semestre de 2010

Telecomunicaciones, automóviles, servicios de interés general y vivienda son los temas con más consultas

* El Teléfono del Consumidor ha atendido, en el primer semestre de 2010, un total de 4.578 llamadas, de las que el 72,5% (3.319) ha consistido en peticiones de información, el 12,6% (577) en reclamaciones y el 11,4% (521) en denuncias. La mayor parte ha estado relacionada con las telecomunicaciones, automóviles, servicios de interés general y vivienda.

Las solicitudes tienen su origen, sobre todo, en posibles irregularidades en prestación de servicios e información general, aunque también son numerosos los casos relacionados con las facturas. Los usuarios más habituales son personas con edades entre 40 y 52 años.

La Dirección General de Consumo pone a disposición de los ciudadanos este servicio gratuito para favorecer la difusión de los derechos de los consumidores y usuarios, así como para detectar las cuestiones que más preocupan en materia de consumo y planificar estrategias acordes a las mismas. El 900 12 13 14 está disponible las 24 horas del día, con atención personalizada en horarios de oficina.



¿Cómo funcionan las ventas de segunda mano y los empeños?

E

n el momento económico actual, hay negocios que desaparecen y otros nuevos y no tan nuevos resurgen. Hace unos meses nos bombardeaba la publicidad de las empresas que tramitaban créditos rápidos, reunificación de deudas, préstamos personales...

Ahora han llegado los negocios de compra-venta de oro, tiendas de segunda mano y casas de empeño como forma de conseguir dinero rápido. La diferencia con las empresas anteriores es que ahora no pedimos dinero para comprar un artículo, sino que contamos con uno o varios artículos que serán la clave para conseguir el dinero.

Tiendas de segunda mano: las hay dedicadas a la venta de electrodomésticos, informática, muebles, joyas o prendas de ropa. Los comerciantes pagan por quedarse estos artículos, los cuales deben estar en buenas condiciones. Los clientes se deshacen de lo que no necesitan y ganan un dinero extra.

Negocios de compra-venta de joyas: venta directa de oro y joyas a tiendas especializadas. No importa si las joyas están rotas, ni el trabajo de orfebrería que tienen las piezas, solamente se tiene en cuenta el peso del oro. El dinero se consigue entre 24 y 48 horas, aunque no se pueden recuperar las joyas.

¿Cómo funcionan las ventas de segunda mano y los empeños?



Préstamos pignoraticios: es un préstamo que tiene una garantía real. Garantía real es la que afecta a un bien mueble (prenda) o inmueble (hipoteca) al cumplimiento de una obligación. La garantía real queda en poder del prestamista hasta que se paga el préstamo recibido y los intereses.

Casas de empeño: Las joyas y los objetos se quedan depositados en la casa de empeño a cambio de una cantidad. Si el día fijado en el contrato no se ha pagado, la casa de empeño se queda con los objetos sin ninguna posibilidad de recuperación. El tiempo de duración del préstamo y la cantidad concedida varían en función del artículo y del comerciante, algunos de estos negocios conceden como máximo 300 euros y la venta del artículo deberá ser por lo menos la cantidad prestada multiplicada por 3; otros conceden hasta 6.000 euros, no hay normas establecidas para todos.

Montes de piedad: En España aparecen en 1702. Pertenecen a las Cajas de Ahorros y tienen por tanto una seguridad jurídica. Nacieron para ayudar a los más necesitados y en estos tiempos de crisis se ha producido un importante incremento de nuevos clientes.

El importe del préstamo suele ser de un 70% del valor del objeto; el 30% restante es para cubrir los gastos de gestión del préstamo. Al año, el cliente puede renovar el crédito por un año más, cancelar el préstamo pagando los intereses o renunciar al objeto; entonces éste se subasta y si se obtiene un precio superior, la diferencia es para el cliente. ☀



Antes de una compra de estas características, lea detenidamente las recomendaciones.



recomendaciones

- **No precipitarse al tomar una decisión, la necesidad puede hacernos cometer un error.**
- **Pedir el informe de tasación por escrito y una copia del contrato firmado.**
- **Fotografiar todas las joyas para evitar equívocos si hubiera que recuperarlas.**
- **Comparar precios.**
- **Elegir siempre la mejor opción y recordar:**
 - *La venta de oro es la forma más rápida de obtención de dinero, pero no se pueden recuperar los artículos.*
 - *Las casas de empeño pagan cantidades más altas pero tienen intereses más altos.*
 - *Los Montes de Piedad tienen mayor seguridad jurídica y material.*

Más de cien recetas de cocina para mejorar el día a día de las personas celiacas



La Dirección General de Consumo y la Asociación Aragonesa Celiaca han elaborado el libro "Hoy comemos sin gluten"

La Dirección General de Consumo junto a la Asociación Celiaca Aragonesa han elaborado el libro "Hoy comemos sin gluten". Se trata de un libro compuesto por 143 recetas con productos sin gluten que pueden ser cocinadas de una forma muy sencilla. La consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, lo ha presentado durante un desayuno elaborado con productos sin gluten. "El objetivo de esta publicación es que se convierta en una herramienta de fácil consulta para que las personas que padecen la enfermedad celiaca, sus familias y la sociedad en general puedan preparar menús adecuados a sus necesidades", ha explicado Noeno.

El recetario está dividido en varias especialidades. En él se explican formas diferentes de

cocinar panes, salsas, postres, platos preparados y hasta productos navideños. Además, una de las grandes ventajas que aporta el libro es que al poder elegir entre más opciones y más claras y seguras, la cesta de la compra resultará también más barata para los afectados por esta enfermedad.

Por otra parte, en "Hoy comemos sin gluten" se dan una serie de recomendaciones con la intención de adquirir productos totalmente libres de gluten u otras sustancias nocivas para las personas celiacas. Entre estas recomendaciones se explica cómo los productos deben llevar unos símbolos que faciliten las sustancias de su contenido como la marca de garantía "Controlado por FACE", o la Espiga Barrada.

La normativa establece el límite de cantidad de gluten que debe figurar en la composición y el etiquetado de todos los alimentos para ser considerados sin gluten. De esta forma los alimentos sin gluten son aquellos cuyo contenido en gluten es inferior a 20 ppm (partículas por millón) o mg/kg, y los alimentos con muy bajo contenido en gluten, cuyo contenido en gluten es inferior a 100 ppm o mg/kg.

Los celíacos tienen muy restringida la elección de los alimentos en su dieta habitual debido al uso frecuente de la harina de trigo, almidones y el propio gluten en la elaboración de productos de consumo en general. En este caso el tratamiento es exclusivamente dietético, por lo que es vital conocer cuáles son los alimentos que contienen gluten y poder así confeccionar una alimentación variada y equilibrada para evitar carencias nutricionales.

Desde el Departamento de Salud y Consumo se viene trabajando en el área de la celiaquía bajo una línea de información, formación y educación a través de diferentes proyectos como la elaboración de la Guía Práctica del Celiaco, el proyecto "aula de cocina", o el programa sin gluten en el cole. Este último se ha llevado a cabo en Teruel capital, durante el año 2009 y ha contado con la participación de 1.070 alumnos. ☀

fotonoticia



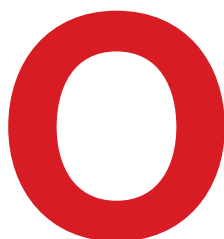
El pasado 27 de mayo, la Dirección General de Consumo recibió el premio Sin Gluten 2010 que otorga la Asociación de Celiacos de Aragón por las iniciativas que desde la Dirección General se llevan a cabo.



Emilia Saenz Gómez,
TÉCNICO DE GESTIÓN DE CONSUMO

III concurso escolar sobre educación del consumidor en Aragón

"Educación para la movilidad y seguridad vial"



cho grupos de escolares de Aragón recibieron el día 17 de junio de 2010, un premio por los trabajos realizados en su participación en el III Concurso Escolar que anualmente convoca

la Dirección General de Consumo.

Estos premios tienen como objetivo incentivar el conocimiento y reflexión sobre las prácticas correctas de la movilidad y seguridad vial y, de esta forma, fomentar la movilidad sostenible y la participación ciudadana en la organización de la movilidad en las ciudades; estimular el interés por los diferentes medios de transporte y las diversas posibilidades a la hora de moverse; y promover el uso de los medios de transporte público y vehículos de baja contaminación atmosférica y acústica.

Los concursantes tuvieron que realizar un cuento o revista y un cartel con el correspon-



Ganadores del concurso y autoridades en la entrada principal del Edificio Pignatelli.

diente eslogan, relacionados con cualquier aspecto de la educación para la movilidad y seguridad vial.

La entrega de premios congregó a los escolares premiados, a profesores y a sus familias y tuvo lugar en la sala Hermanos Bayeu del Edificio Pignatelli, donde se expusieron todos los trabajos ganadores. ❁

los ganadores

SEGUNDO CICLO DE EDUCACION PRIMARIA

primer premio

"Ayudantes de la ciudad"

CEIP Juan Lorenzo Palmireno, Alcañiz (Teruel)

segundo premio

"Albelda"

CRA La Llitera, Castillonroy (Huesca)

TERCER CICLO DE EDUCACION PRIMARIA

primer premio

"Las Polis". Colegio Romareda, Zaragoza

segundo premio

"T.N.C. (Tipos No Contaminantes)".

Colegio Romareda, Zaragoza

1º y 2º CURSO DE EDUCACION SECUNDARIA

primer premio

"U.I.E.E. MALLÉN".

IES Valle del Huecha de Mallén (Zaragoza)

segundo premio

"Los artistas".

Colegio Escuelas Pías de Zaragoza

3º Y 4º CURSO DE EDUCACION SECUNDARIA

primer premio

"Las once señales". IES Los Enlaces de Zaragoza

segundo premio

"Change the world".

IES Los Enlaces de Zaragoza



Luis Sanagustín Higuero,
JEFE DE SECCIÓN DE CONSUMO DEL SERVICIO PROVINCIAL DE HUESCA



Las cooperativas de vivienda
centran una nueva
aula de consumo

La regulación de las cooperativas, los derechos y obligaciones de los cooperativistas, las reclamaciones y las cooperativas de vivienda protegida han centrado el aula de consumo del mes de mayo. El director general de Consumo, Francisco Catalán, ha sido el encargado de inaugurar la jornada en la que han participado como ponentes la asesora jurídica de la Unión de Consumidores de Aragón, Alicia Arbe, y la jefa de servicio de Inspección y Control de Demanda de Vivienda Protegida, María Asunción Albero.

Las cooperativas de vivienda tienen por objeto proporcionar a sus socios viviendas, servicios o edificaciones complementarias como plazas de aparcamiento o trasteros, pudiendo para ello adquirir, parcelar, y urbanizar terrenos.

El director general de consumo, Francisco Catalán, ha recordado en su intervención que "la iniciativa de construir una cooperativa de vivienda está impulsada por una entidad. Los casos más habituales son, por un lado, las cooperativas creadas por colectivos como empresas, federaciones de barrios o sindicatos, y

Las cooperativas de vivienda tienen por objeto proporcionar a sus socios viviendas, servicios o edificaciones complementarias.

Constituir una cooperativa de viviendas reduce el coste de la casa en comparación a las promotoras privadas

por otro las impulsadas por gestoras, que captan socios a través de una empresa dedicada a la gestión inmobiliaria con el fin de obtener una vivienda en las mejores condiciones de calidad y precio posible".

Las aportaciones que el individuo debe hacer a la cooperativa consisten en una entrega inicial de capital, cuotas periódicas para abonar gastos de

actuación de la sociedad, y aportaciones para financiar la vivienda. Catalán también ha puntualizado las ventajas que tiene constituir una cooperativa de vivienda. Entre otras destaca un menor coste de la vivienda si lo comparamos con una promoción privada, un seguimiento detallado de la construcción y la realización de pagos cómodamente.

Durante el 2009 los servicios de atención al consumidor atendieron un total de 10.153 consultas en temas relacionados con la vivienda. ❀



En la imagen, cientos de pisos en construcción.

Un nuevo plan para mejorar la calidad de la cadena alimentaria

U

na vigilancia adaptada al riesgo y más homogénea es el eje en el que se fundamenta el primer Plan Autonómico de Control de la Cadena Alimentaria de Aragón (PACCAA), elaborado por técnicos de los Departamentos de Agricultura y Alimentación y Salud y Consumo, ya que la supervisión de la seguridad de los alimentos se inicia en el origen del producto, ya sea en el campo o en la granja con los animales vivos, y sigue hasta que llega al consumidor.

El trabajo realizado ha generado toda una serie de protocolos para llevar a cabo la vigilancia de una forma homogénea en toda la Comunidad y, también, en consonancia con las normas nacionales y europeas. El operador es el responsable de garantizar la seguridad alimentaria y mantener la calidad mientras que la administración se encarga de controlar que todos esos procedimientos se llevan a cabo para garantizar el control de los peligros y, en caso de que se detecten, su eliminación. Las inspecciones y toma de muestras para ello son regulares y se fijan en función del nivel de riesgo de los establecimientos, un nivel que depende de diferentes factores como el tipo de

Agricultura y Salud refuerzan su coordinación para mejorar la calidad de los productos.



Actividad inspectora

Datos de actividad de Salud Pública:

Unidades alimentarias de control: 16.760 distribuidas entre los siguientes sectores: 6.839 de restauración colectiva, 3.024 polivalentes (principalmente minoristas), 2.392 de carnes y derivados, 1.985 de harinas y derivados (sobre todo panaderías y pastelerías), 1.053 de vegetales, 575 de pescados y el resto (892) estaría compuesto por otros sectores minoritarios como los dedicados a huevos, lácteos, grasas o bebidas.

Número de controles realizados en 2009: 49.770 y se detectaron incumplimientos en el 3,3% de los operadores. Los incumplimientos mayoritarios (96,3%) tuvieron que ver con la higiene en instalaciones y procesos.

Plantillas sanitarias dedicadas a estas labores: se reparten entre los Servicios Provinciales, donde hay 6 farmacéuticos (1 en Huesca, 1 en Teruel y 4 en Zaragoza) y 22 veterinarios (6 en Huesca, 5 en Teruel y 11 en Zaragoza) y, a nivel local, entre las Zonas Básicas de Salud, que son 30 y que cuentan con 62 farmacéuticos (21 en Huesca, 13 en Teruel y 28 en Zaragoza), y las Zonas Veterinarias, que son 37 con 162 veterinarios (41 en Huesca, 40 en Teruel y 81 en Zaragoza). **En total, 68 farmacéuticos y 188 veterinarios.**

Un nuevo plan para mejorar la calidad de la cadena alimentaria

producto tratado o los antecedentes en el cumplimiento de la normativa.

La verificación de la eficacia del Control Oficial es otra de las novedades que aporta el Plan Autonómico presentado, que tiene como colofón la Auditoría Interna que se realiza sobre el propio sistema de control por una entidad externa.

Se trata del primer plan elaborado en y para Aragón. Su objetivo final es convertirse en un sistema de control tanto en la seguridad como en la calidad de los alimentos y piensos, incluyendo en sus medidas la salud y el bienestar de los animales, pues éstos son factores que contribuyen notablemente a esta calidad, a la prevención de la diseminación de enfermedades animales y al tratamiento humano de las mismas. Por otra parte, el PAC-CAA pretende ser un marco sólido y flexible en el que los operadores económicos y consumidores encuentren un referente sobre obligaciones y garantías.

Asimismo, se ha establecido un sistema de indicadores que permitirá medir la consecución de los objetivos previstos y así, tras su análisis, se podrán introducir modificaciones en el plan que permitan una mejora continua del control oficial y de las garantías de seguridad alimentaria.

Con todo ello se busca prevenir las enfermedades relacionadas con los alimentos y reducir su incidencia y prevalencia, además de disminuir la exposición de las personas con los agentes capaces de causar enfermedades por vía alimentaria y garantizar los niveles de calidad alimentaria. En total, se han desarrollado 41 programas de control (21 de Salud y Consumo y 20 de Agricultura y Alimentación) y se ha llevado a cabo información entre los trabajadores que desde primeros de este año ya trabajan en los nuevos programas y procedimientos.

Desde la perspectiva de Agricultura, en Aragón el sector agrícola y ganadero presenta un peso muy importante (el valor de la producción final agraria en 2009 alcanzó casi los 3.000 millones de euros) por lo que la seguridad alimentaria y la calidad de estas producciones requiere un plan autonómico de controles en base a criterios fijados por normativa comunitaria. En cuanto al punto de vista de salud, un programa de estas características es



Datos de actividad de Agricultura y Alimentación

- **Universo de 18.373 operadores** que incluye 13.042 explotaciones ganaderas, 698 operadores de alimentación animal, 85 establecimientos de tratamiento de subproductos, 1.096 industrias agroalimentarias, 3.103 transportistas, 22 entidades de certificación y 327 viveros.
- **Número de controles realizados en 2009:** 6.377 lo que supone el 34,70 % del universo total, detectándose el mayor número de incumplimientos en mantenimiento de registros y en trazabilidad de determinados subproductos no destinados al consumo humano.
- **Plantillas:** se reparten en Servicios Provinciales con 17 veterinarios (7 en Huesca, 6 en Zaragoza y 4 en Teruel), y 7 inspectores de calidad (2 en Huesca, 4 en Zaragoza y 1 en Teruel), y, a nivel local, en 48 Oficinas Comarcales de Agricultura y Alimentación con 99 Veterinarios y 18 Ingenieros Técnicos Agrícolas. **En total, 116 veterinarios, 7 inspectores de calidad y 18 ingenieros técnicos agrícolas.**



En 2009 se realizaron más de 6.300 controles.

muy importante ya que es estratégico en las políticas de salud pública consolidar y mejorar la seguridad alimentaria sabiendo que con ello se responde a la estrategia básica de mejorar la autonomía y la responsabilidad de los ciudadanos en su propia salud. ☀

Congreso Nacional de FEACCU

Huesca, escenario de debate sobre alimentación responsable

FEACCU-Huesca celebró un Congreso Nacional de Consumo sobre Alimentación Responsable en Huesca y Barbastro durante los días 26, 27 y 28 de mayo de 2010, que fue inaugurado por la consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno.

Las pretensiones de FEACCU-Huesca al iniciar estas jornadas eran analizar y debatir sobre alimentación responsable con la finalidad de conocer la opinión de los expertos y, a través de ellos, obtener conclusiones propias.

Los ejes de las ponencias se pueden englobar en torno tres bloques temáticos: el consumidor y las marcas de calidad, hábitos de alimentación y su relación con la salud, y seguridad alimentaria.

En relación al primero de los bloques, cabe destacar que la demanda creciente de calidad alimentaria por parte de los consumidores obliga a la industria agroalimentaria a producir alimentos que no solo cubran las necesidades nutritivas, sino que sean además seguros, apetitosos y saludables. Por tanto, el papel del consumidor en la sociedad está cobrando más importancia debido a esta creciente capacidad de influir en la producción de alimentos.

Esta nueva función de los consumidores lleva inherente el aspecto de la responsabilidad y es por ello que su deber hoy en día es estar informado sobre los productos que adquiere. Para conocer los datos alimentarios cuenta con una herramienta fundamental: el etiquetado.

En esta línea son de gran interés los proyectos de producción de alimentos de calidad diferenciada o de Denominación de Origen, que además constituyen un importante elemento de desarrollo rural y de fijación de la población en el territorio.

En cuanto a la perspectiva saludable, ser un consumidor responsable implica alimentarse de forma saludable y para ello previamente debe estar bien informado. En la actualidad, han surgido tendencias en lo que respecta a los alimentos, como son los alimentos funcionales y transgénicos.

Las conclusiones sobre las ponencias afirman que los alimentos funcionales ayudan a prevenir algunas enfermedades o mejorar nuestra salud. Sin embargo, no es necesario comprar productos enriquecidos de manera artificial porque ya existen alimentos que, de forma natural, contienen estos componentes funcionales. ☀



Decenas de personas asistieron a las jornadas en Huesca.

Participantes

Dentro del repertorio de ponentes destacan: Sara Zarazaga (CAAE Aragón), Julián Cidraque (ADEPACA), Patricio Pérez (Consejo Regulador de la I.G.P. Ternasco de Aragón), Esteban Andrés (Asociación de Hortelanos y Amigos de la Huerta del Altoaragón), Oscar Torres (Consejo Regulador de la DO Somontano), Pedro Cortina (Subdirector Provincial de Salud Pública de Huesca), Sebastián Celaya (de la UCI del Hospital Clínico), Esperanza Torija (Catedrática de la Universidad Complutense), Mertxe de Renobales (Catedrática de la Universidad del País Vasco), Francisco Catalán (Director General de Consumo del Gobierno de Aragón), y Cristina Nerín y Juan José Badiola (Catedráticos de la Universidad de Zaragoza).



Sara Garijo Gallego,

JEFA DEL NEGOCIADO DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Oficina de información al consumidor de la Comarca de La Litera (Binéfar)

E

ste servicio de atención al consumidor inició su funcionamiento el 16 de junio de 2003, atendiendo ya desde el principio no sólo a la localidad de Binéfar, sino a toda la Comarca de

La Litera/Llitera, compuesta por 14 municipios, con 29 núcleos de población habitados y 18.473 habitantes,

Se dio a conocer a través de folletos y la utilización de los medios con mayor penetración social (radio, prensa y revistas de tirada local). Desde entonces y hasta la fecha se emiten cuñas diarias por radio e intervenciones quincenales en Cadena Dial de Binéfar.

La actividad de la oficina se centra fundamentalmente en atención a las consultas, tramitación de reclamaciones, denuncias, solicitudes de arbitraje e información o derivación de los ciudadanos a las administraciones competentes. Asimismo se asesora a empresarios de sus obligaciones ante los consumidores y usuarios de servicios, fundamentalmente en cuanto a hojas de reclamaciones, presupuestos y garantías.

El mayor número de consultas y reclamaciones normalmente suele ser de telecomunicaciones, seguido de asuntos de vivienda, en especial los relacionados con el alquiler e información sobre VPO. También ha incrementado todo lo relacionado con entidades financieras, seguros, electricidad (a consecuencia de la liberalización del mercado de la energía), etc.

A nivel estadístico, se ha triplicado el número de actuaciones, realizando en el año 2008, 837 actuaciones y en el año 2009 se ha incrementado a 1.276.

Es de destacar la colaboración y participación en la descentralización de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón ya que en el



Ayuntamiento de Binéfar.

Ayuntamiento de Binéfar se han celebrado durante el año 2009 tres arbitrajes de consumo.

También se llevan a cabo tareas educativas de consumo en el ámbito escolar a los alumnos de Formación Profesional del IES de Tamarite de Litera y se les introduce en lo que es el mundo del consumo y las funciones de las Oficinas de Atención al Consumidor.

Actualmente existe un acuerdo de cooperación entre el Ayuntamiento de Binéfar y la Comarca de La Litera/Llitera. ☀

Datos de la oficina:

Responsable de atención al consumidor:

M^a Carmen Pérez Chimeno

Dirección:

*Plaza España, 1
22500 Binéfar (Huesca)*

Teléfonos: 974431341 y 974428100 (extensión- 212)

Fax: 974430950

Cta. correo: *omic@binefar.es*

Devolución de un aspirador vendido a domicilio y anulación del crédito asociado

R

RECLAMACIÓN:

La reclamante, D^a MARÍA ARAGÓN ZARAGOZA, expone que el día 10 de noviembre del pasado año acudió a su casa un vendedor de la EMPRESA DE VENTA A DOMICILIO, S.A., y después de explicarle las condiciones técnicas del aspirador "Max" quería vendérselo inmediatamente por el precio de 1.800 euros, es decir, por la entrega de una abrillantadora, de

la misma marca y adquirida años antes, más 1.400 euros. Ante su insistencia, y para tener tiempo de pensarlo, le dijo que lo tenía que consultar con su marido y que ya le diría algo, pero él seguía insistiendo y no se iba de ninguna manera de su domicilio, motivo por el que se vio forzada a atender sus pretensiones. Al final, le convenció de que se lo dejaba de

prueba durante quince días y con tal motivo le hizo firmar unos papeles que no leyó y, de los cuales, tampoco le dejó ninguna copia.

El vendedor, en el momento de la venta, el único documento que le dejó fue uno informativo donde se recogen las redes de sucursales y servicios técnicos y donde le apuntó su teléfono móvil, ni copia del contrato ni información del contrato de préstamo que aquél incorporaba. Al día siguiente de la venta, llamó por teléfono al móvil del vendedor para desistir del contrato, tal como acredita con la copia de la factura de la Compañía Jazztel donde se recoge la correspondiente llamada, quien le dijo que no había ningún problema, que vendría a recoger el producto en menos de quince días, ya que en aquellos momentos no se encontraba en Teruel.

A partir de ese momento y con periodicidad mensual la reclamante comenzó a recibir cargos de una FINANCIERA, que fueron devueltos.

En el arbitraje, D^a MARÍA ARAGÓN ZA-

RAGOZA solicitó la anulación del contrato de compraventa, ya que si fue firmado, lo fue mediante engaños, y que pasen a recoger el aspirador, que ni siquiera se ha estrenado. Asimismo, pide a la FINANCIERA la anulación del contrato de crédito al consumo, porque igualmente si lo firmó fue mediante engaños.

Citadas ambas partes a la vista, una vez formalizado el convenio arbitral correspondiente, la EMPRESA DE VENTA A DOMICILIO, S.A. comparece mediante escrito y expone que, sobre la reclamación presentada por D^a MARÍA ARAGÓN ZARAGOZA, les comunicamos que hemos procedido a realizar la anulación del contrato de venta a plazos. Con esta fecha, enviamos a la reclamante documento de anulación; próximamente, recibirá por parte de la FINANCIERA una comunicación de anulación de préstamo. Con este acto consideramos solucionada la demanda de la reclamante.

Ante el contenido del escrito de comparecencia de la reclamada, la reclamante manifiesta en el acto de audiencia que está conforme siempre y cuando ello no le suponga ningún gasto, dado que el aparato fue devuelto, sin estrenar, a la reclamada a través de agencia de transportes SEUR el pasado de abril de 2010.

El Colegio Arbitral emitió el correspondiente Laudo, decidiendo estimar la reclamación, imponiendo a la empresa reclamada la anulación de la compraventa del aspirador "Max", así como gestionar con la FINANCIERA, si no lo ha hecho ya, la anulación del crédito asociado, sin que ello le suponga a la reclamante gasto alguno.

Este Laudo afecta a una empresa que no es parte, la FINANCIERA, pero la anulación de la operación principal supone la anulación del crédito asociado para financiarla, todo ello de acuerdo con los artículos 14 y 15 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo. ❁





He comprado una prenda en un establecimiento, a los dos días he intentado devolverla pero el establecimiento no me admite la devolución ¿Qué derechos tengo como consumidor?

En este caso, hay que concretar el motivo por el que se quiere devolver la prenda.

1) Si la devolución se debiera a un defecto o falta de conformidad del producto, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, (R.D. Legislativo 1/2007) establece en su artículo 119.1 que si el producto no fuera conforme al contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto y cuando éste no pudiera exigir la reparación o sustitución o éstas no hubieran dado resultado satisfactorio, optará por la resolución del contrato o la rebaja del precio (art. 121); en este caso el consumidor no tendrá por qué aceptar vales, cheques ni moneda interna.

2) Si la devolución se debiera a un cambio de parecer del consumidor, el establecimiento comercial no está obligado a ello legalmente, salvo en el caso que dicho establecimiento incluya esta circunstancia en el tiquet de compra, en carteles informativos, folletos publicitarios, etc. Hay establecimientos, sobre todo grandes superficies y cadenas, que aceptan cambios y devoluciones dentro de un plazo determi-

nado, (también la devolución directa si el producto es defectuoso). Otros, siguiendo esta pauta, ofrecen vales con o sin fecha de caducidad y a veces con cláusulas restrictivas (no se admiten cambios en rebajas, no se aceptan vales en rebajas, etc.).

Asegurar al comprador que puede devolver los productos, sean o no defectuosos, de una manera sencilla, es una buena forma de fidelizar al cliente para el futuro. En este tipo de devoluciones sin más requerimiento que el cambio de opinión del cliente no se aceptan determinados casos como prendas íntimas, artículos de higiene, CD o DVD desprecintados o si el artículo ha sido utilizado por el cliente.

A menudo el consumidor cree que el derecho al desistimiento se debe aplicar de manera universal en cualquier contrato o acto de compraventa y exige el cumplimiento de leyes u obligaciones que no existen o que tan sólo se aplican en determinados casos.

En resumen, un establecimiento no tiene la obligación legal de aceptar un cambio o una devolución de un producto si éste no es defectuoso (a no ser que lo indique). Por lo tanto es conveniente informarse antes de efectuar la compra, de las condiciones de venta del establecimiento. ☀



Elena Olga Abad Marco,
ADMINISTRADOR SUPERIOR

Modificación del sistema normativo español de protección contra la competencia desleal y la publicidad ilícita

M

ediante las Directivas 2005/29/CE y 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, la actividad normativa de la Unión Europea introdujo cambios notables

en distintos ámbitos del mercado interior, como son la competencia desleal, la publicidad, la protección de los consumidores y el comercio minorista, a los que ha debido adaptarse nuestro sistema jurídico.

Tal adaptación se ha hecho a través de la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, que a su vez comporta reformas importantes en varias Leyes: la 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, la 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, la 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad y el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007, de 16 de noviembre).

A grandes rasgos, esta Ley pretende articular la protección de los consumidores considerando las exigencias del mercado actual. Para evitar posibles deslealtades entre los operadores económicos del mismo, ya deriven de actuaciones engañosas o conductas agresivas, adopta como parámetro el concepto de “consumidor medio”, formulado por la jurisprudencia del TJCE, que viene a ser quien está normalmente informado, razonablemente atento y perspicaz, teniendo en cuenta los factores sociales, culturales y lingüísticos.

Cobra especial sentido la expresión “publicidad ilícita” para garantizar el ejercicio de acciones que posibilitem su supresión, en particular cuando atente contra la dignidad de la persona o vulnere los derechos y valores cons-



Este cambio en la ley pretende articular la protección de los consumidores con respecto a las exigencias del mercado

titucionalmente reconocidos. Regula también los códigos de conducta que contribuyen a elevar el nivel de protección de los consumidores y usuarios, promocionando el acceso a sistemas eficaces para la resolución extrajudicial de conflictos. E integra las obligaciones de información sobre las características del bien o servicio y su precio en aquellas prácticas comerciales que la requieran.

Asimismo es introducida la tipificación como infracción administrativa en materia de consumo de las actuaciones comerciales consideradas desleales y se adecúa la regulación sobre ventas promocionales a lo dispuesto mediante directiva para todo el ámbito de la Unión Europea. ☀

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Dirección General de Consumo

Vía Universitarias, 36, 6ª Planta. 50017 ZARAGOZA. ☎ Teléfono del Consumidor 900 12 13 14

Servicios Provinciales de Salud y Consumo

Huesca. C/ San Jorge, 65. ☎ 974 247 234

Teruel. C/ Joaquín Arnau, 22, 4ª planta. ☎ 978 603 300

Zaragoza. Avda. Cesáreo Alierta, 9-11. ☎ 976 715 243 / 976 715 242

Juntas Arbitrales de Consumo

De Aragón. Vía Universitarias, 36, 6ª Planta 50017 ZARAGOZA. ☎ 976 715 610

Del Ayuntamiento de Zaragoza. C/ San Jorge, 1, 2º 50001 ZARAGOZA. ☎ 976 396 150

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ARAGÓN

Asoc. de Arrendatarios e Inquilinos de Aragón, Consumidores y Usuarios

AIA-CU

Pza. España 6, 2º B
50001 Zaragoza ☎ 976 22 65 55

Asoc. de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros

AICAR-ADICAE

C/ Gavín, 12 (Local)
50001 Zaragoza ☎ 976 39 00 60
(Sede Huesca)
C/ Gibraltar, 26
22002 Huesca ☎ 974 24 12 02

Asoc. de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios

ALTOARAGON

C/ Miguel Servet, 1, 2º D
22003 Huesca ☎ 974 231 069

Asoc. de Consumidores

ARACO

C/ Gutiérrez Mellado, 17, Bajo
50009 Zaragoza ☎ 976 79 19 09

Asoc. de Consumidores de Mayores, Alumnos y Exalumnos de Aulas 3º Edad

ASCOMAEX

Paseo María Agustín, 38
50004 Zaragoza ☎ 976 28 56 19

Asoc. de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios

CESARAUGUSTA

C/ San Miguel 15, Ppal. A
50001 Zaragoza ☎ 976 22 12 69

Asoc. de Consumidores

CONMAYOR

C/ Moret 4, Edificio La Caridad 50001
Zaragoza ☎ 976 21 67 61

Asoc. para la Educación y Defensa de la Economía Familiar

EDEFARAGÓN

C/ Cádiz 8, 3º
50004 Zaragoza ☎ 976 22 56 36

Fed. Aragonesa de Consumidores y Usuarios

FACU

Leopoldo Romeo, 30, Local Izda. 50002
Zaragoza ☎ 976 134792

Fed. de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Provincia de Huesca

FEACCU

C/ Barbastro, Nº 3
22002 Huesca ☎ 974 24 01 10

Asociación Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorro

IMPOEBRO

Avda. S. Juan de la Peña 165, 2ª
50015 Zaragoza ☎ 976 73 09 24

Asoc. de Consumidores y Usuarios

INFORMACU

C/ Lasierra Purroy 8-10
50007 Zaragoza ☎ 976 25 49 98

Asoc. de Consumidores

SAN JORGE

Avda. Pablo Gargallo, 79-81 Esc. Izda. 1º A
50003 Zaragoza ☎ 976 40 50 69

Asoc. de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios

SANTA MARÍA

C/ Yagüe De Salas 16, 4ª
44001 Teruel ☎ 978 60 24 66

Asoc. de Consumidores

TORRE RAMONA

C/ San Miguel 30, Pral.
50001 Zaragoza ☎ 976 21 13 21 / 21 51 61

Unión de Consumidores de Aragón

UCA-UCE

C/ Alfonso I, 20 Entresuelo, Centro
50003 Zaragoza ☎ 976 397 602

OFICINAS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR DE LAS ENTIDADES LOCALES

HUESCA

Barbastro. Plaza de la Constitución, 2 ☎ 974 31 01 50 ext. 57

Benabarre. Sres. de Entenza, 1, 1ª planta ☎ 974 54 32 86

Binéfar. Pza. España, 1 ☎ 974-43 13 41

Boltaña. Avda. de Ordesa, 79 ☎ 974 51 80 24

Canfranc - Estación. Pza. del Ayuntamiento, 1 ☎ 974 37 31 41

Castejón De Sos. Avda. el Ral, 39 ☎ 974 55 35 36

Fraga. Pº Barrón, 11 ☎ 974 470050 / 974 473 166

Graus. Plaza Mayor, 17 ☎ 974-54 09 75

Huesca. C/ Plaza de la Catedral, 1 ☎ 974 292 135

Jaca. C/ Ramón y Cajal, 8 ☎ 974 357224

Monzón. C/ Blas Sorribas, 5-7 ☎ 974 41 68 26

Sabiñánigo. Pza. de España, 2 ☎ 974 48 42 00

Sariñena. Avda Huesca, 24 (pasaje) ☎ 974 57 07 01

TERUEL

Albarracín. Plaza Mayor, 1 ☎ 978 70 04 00

Alcañiz. Plaza de España, 1 ☎ 978 87 05 65

Andorra. Pza. de España, 1 ☎ 978 84 20 11

Calamocha. c/ Justino Bernad, 15 bajo ☎ 978 73 05 10 / 978 73 00 50

Cantavieja. C/ García Valiño, 7 ☎ 964 18 52 42

Híjar. Pza. España, 13 ☎ 978 82 00 00

Rubielos de Mora. Pza. de Hispanoamérica, 1 ☎ 978 80 46 05 / 974 804001

Teruel. Plaza de la Catedral, 1 ☎ 978 61 72 25

Utrillas. Pza. Ayuntamiento, 11 ☎ 978 75 70 01

Valderrobres. Avda. Cortes de Aragón nº 7 ☎ 978 89 08 85

ZARAGOZA

Alagón. Pza. España, 1 ☎ 976 61 27 13 / 61 03 00

Alfajarín. Pza. de España 16 ☎ 976 79 06 30

Belchite. Ronda de Zaragoza, s/n ☎ 976 83 01 86

Borja. C/ Nueva, 6 ☎ 976 85 28 58

Calatayud. Plaza Joaquín Costa, 14 ☎ 976 88 13 14

Cariñena. Avda. Goya, 23 ☎ 976 62 08 17-16

Caspe. Plaza de España, 1 ☎ 976 632190

Daroca. C/ Mayor, 60-62 ☎ 976 54 50 30

Ejea de los Caballeros. Avda. Cosculluela, 1 ☎ 976 66 15 15 / 976 66 16 60

Gallur. Pza. España, 1 ☎ 976 86 40 73

Illueca. Plaza del Castillo s/n ☎ 976 54 80 90

La Almunia De Dª. Godina. Plaza de España, 1 ☎ 976 60 00 76

Quinto De Ebro. Avda. de la Constitución, 16-5º ☎ 976 17 92 30

Tarazona. Avda Ciudad de Teruel, 1, bajo ☎ 976 64 43 47 / 976 19 91 10

Utebo. Edif Polifuncional ☎ 976 78 50 49

Zaragoza. C/ San Jorge 1, 2ª planta ☎ 976 39 61 50 / 976 39 61 54

Zuera. C/ Jorge de Luna, 3 ☎ 976 68 11 19 / 68 13 52

**Por teléfono o internet
a cualquier hora, pide tu cita**
902 555 321 www.saludinforma.es



Puedes hacerlo
desde cualquier lugar,
las 24 horas del día,
todos los días del año.
Incluso los fines de
semana y festivos.

Citación

Para ofrecerte en este centro de salud una mejor atención, más personalizada y más flexible en horarios de máxima afluencia, por favor colabora con nosotros y obtén tu cita de forma rápida y cómoda en saludinforma.

902 555 321

www.saludinforma.es