

Consumo Aragón

N.º 34 Otoño 2007

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



> *Vuelta al cole, vuelta a gastar*



MÁS SALUDABLE

MÁS VENTAJAS PARA TODOS





Sumario



N.º 34 | Otoño 2007

- 06 **En Portada:** *Vuelta al cole, vuelta a gastar*
- 10 **Empresas de turismo activo:** *Derechos de los usuarios*
- 13 **Control de mercado:** *Campaña productos "light"*
- 16 **Entrevista:** *Francisco Catalán, Director General de Consumo*
- 18 **Informe de Consumo:** *Endeudamiento responsable y créditos rápidos*
- 20 **Noticias breves**
- 22 **Informe:** *Encendedores*
- 24 *Academias de enseñanza dirigidas a la obtención de títulos oficiales*
- 26 **Escuela aragonesa de consumo:** *Una web para la educación del consumidor en Aragón*
- 28 *Control del abastecimiento de agua potable*
- 30 *Vacunas para el virus del Papiloma humano*
- 31 **OMIC:** *Ejea de los Caballeros*
- 32 **Arbitraje de Consumo**
- 33 **Buzón del Consumidor**
- 34 **Legislación:** *Aparcamientos*

Director:
Francisco Catalán

Consejo de Redacción
Carlos Peñasco Gil, Francisca Pérez Jiménez, Cristina Nuviala Bugeda, José Manuel Guíu Lasheras, Melania Bentué Ceresuela, María Vidal Cirac, Paula Ibor Quilez.

Edita:
Gobierno de Aragón. Departamento de Salud y Consumo. Dirección General de Consumo. Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta. 50003 Zaragoza

Web del Gobierno de Aragón:
www.aragon.es

Web del Dpto. de Consumo:
www.aragon.es/consumo

Diseño y Maquetación:
Shackleton Arte y Comunicación

Depósito Legal:
Z-3761-96

ISSN:
1137-4527

Agenda / Publicaciones

Aulas de Consumo:

Las siguientes aulas de consumo programadas son:

“¿Qué debemos saber sobre los alimentos?”. 23 de octubre.

“Educación a distancia”. 20 de noviembre.

“La influencia de la sociedad de consumo en el medio ambiente y la salud”. 18 de diciembre.

Estas conferencias se celebran en el Salón de Actos del Edificio Pignatelli, situado en Paseo Marra Agustín, 36, Zaragoza, de 11 a 13 h.

Cursos:

VI Jornadas de Información sobre Consumo en los Municipios.

Organizadas por la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias en colaboración con la Dirección General de Consumo. Tendrán lugar en Rubielos de Mora (Teruel) los días 25 y 26 de octubre.



PUBLICACIONES



“Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón: Ley 16/2006, de 28 de diciembre”

Publicación práctica que informa sobre los derechos legales de los consumidores en Aragón.



“Guía de protección de los datos personales de los consumidores”

Cuaderno de Consumo nº 32 que informa sobre el derecho a la protección de los datos personales de los consumidores.



Cuaderno “Normativa aragonesa sobre Consumo”

Editado por el Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, que recoge la normativa sobre la protección y defensa de los consumidores y usuarios en Aragón.



“Guía de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo en Aragón. Abril 2007”

Publicación que presenta la relación de empresas adheridas a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

Editorial:

La vuelta al colegio.

La vuelta al colegio supone un gasto extra en las economías familiares durante el mes de septiembre. Ropa, material escolar, comedores, clases extraescolares... Los gastos se multiplican de golpe por lo que desde la Dirección General de Consumo se recomienda que el consumidor actúe con responsabilidad ante las compras que requieren los niños para retomar las clases.

Las recomendaciones en este aspecto son claras. Para empezar, los padres se pueden ahorrar hasta un 30% al comprar ropa de 'marca blanca' en lugar de prendas de marca. Igualmente, es recomendable reutilizar el material de años anteriores que esté en buenas condiciones y, a partir de ahí, hacer un listado con lo que realmente requiere el niño, evitando si se puede que él acuda a la tienda para que no pida lo que no necesita.

Otra medida para controlar el gasto puede ser repartir las compras a lo largo de todo el curso porque, entre otras razones, los niños pueden cambiar de talla a lo largo del curso o estropear los materiales, así como aprovechar los periodos de rebajas y las ofertas que proponen algunos establecimientos por adquirir el material escolar.

Por otra parte, un porcentaje importante del gasto que se destina al colegio se dedica a las clases extraescolares, un asunto que debe ser bien estudiado para valorar si las actividades que los padres proponen son realmente adecuadas

para el niño y no sobrecargan su día a día.

En definitiva, el regreso a las aulas conlleva ciertos gastos pero puede ser una cuestión menos traumática para el presupuesto familiar siempre que las compras se hagan organizadas, con criterios de necesidad y ajustadas a los recursos reales de cada familia. Además, no hay que olvidar que Aragón parte de una situación de gratuidad en muchos de los libros de textos, una medida que favorece disminuir estos gastos escolares.

La opción de recurrir a los créditos rápidos, actualmente muy publicitados, para hacer frente a estos gastos conlleva una serie de inconvenientes que deben ser bien valorados por el consumidor.

En primer lugar, hay que tener en cuenta que el plazo de entrega del dinero, que la publicidad marca en 24 ó 48 horas, suele ser más largo, pues comienza a contar en el momento en el que el establecimiento financiero decide concederle tras comprobar los datos solicitados al cliente.

Además, se debe contar con el elevado porcentaje de intereses que se tiene que abonar, guiándose siempre por la TAE, que se encuentra, en el caso de las financieras de crédito, en torno al 20 ó 25%.

Por último, el usuario debe saber que las entidades financieras que se dedican a la concesión de estos créditos están registradas en el Banco de España y, por ello, siguen la regulación propia de las entidades bancarias y están sujetas al control de aquél.



En Portada:

Vuelta al cole, vuelta a gastar



Los padres deben calcular que tras las vacaciones llega otro desembolso económico bastante fuerte. La vuelta al cole necesita un presupuesto que oscila entre los 211 y los 1.560 euros, dependiendo del tipo de colegio. Toca apretar los cinturones y hacer caso a las recomendaciones de los expertos

El mes de septiembre es por antonomasia el de la vuelta al cole. Los niños esperan, con más o menos entusiasmo, el día en que les toca volver a las aulas y encontrarse con sus compañeros y profesores. Pero los que más lo sufren son los padres porque el gasto que supone volver al colegio oscila entre los 211 euros en un centro público a los 1.560 en uno privado, pasando por los 898 de los concertados, según un informe de la Unión de Consumidores de España.

Los principales gastos se dan en libros, uniformes, material escolar, transporte y comedores y algunas familias ya se ven obligadas incluso a pedir créditos para afrontarlos. Las cifras varían según las comunidades autónomas porque hay gobiernos, como el de Aragón, que cuentan con un sistema de gratuidad de los libros, por lo que se reducen gastos. El alumno recibe el material al inicio del curso y debe devolverlo al finalizar el año académico. El material se renueva cada cuatro años, salvo los



libros de primero y segundo de Primaria que no se consideran reutilizables ya que están compuestos de fichas y recortables para el trabajo directo de los alumnos. En Aragón, la adquisición de los libros de texto se realiza con antelación al comienzo del curso directamente por los centros docentes a las librerías y establecimientos comerciales. Los centros deben disponer de al menos tres presupuestos por lote de libros de diferentes comercios de la comunidad. Las librerías y establecimientos comerciales pueden presentar ofertas en los centros que deseen y el Consejo Escolar se encarga de realizar la adjudicación.

Al desaparecer el gasto en libros, la ropa se convierte en la mayor inversión a realizar. Los uniformes de las niñas cuestan entre 276 y 501 euros y el de los chicos entre 282 y 517 euros. Los que no llevan uniforme también gastan porque deben comprar ropa de calle para llevar al colegio. Si sumamos lo que cuesta una cazadora (60 euros), un chándal (50 euros), un vaquero (50 euros), una sudadera (30 euros), camisetas (25 euros), ropa interior (20 euros) y calzado (50 euros), vestir a un niño que vaya a colegio

Recomendaciones para ahorrar

Comprar ropa de "marca blanca" para los niños. Esto puede ahorrar a los padres hasta un 30%. Un chándal de marca cuesta casi el doble de uno que no lo es.

Reutilizar el material escolar de años anteriores en la medida de lo posible.

Repartir las compras a lo largo de todo el curso, no comprar todo de golpe en el mes de septiembre. Durante el año, los niños pueden cambiar de talla o estropear algo de material.

Aprovechar las rebajas de verano y enero.

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.

Hacer una lista con el material que realmente se necesita y evitar ir con el niño a la tienda para que no caiga en la tentación de pedir las carpetas o cuadernos de sus personajes favoritos, que pueden costar hasta tres o cuatro veces más.



público cuesta unos 285 euros. De hecho, los gastos de ropa y calzado llegan a absorber un tercio del presupuesto total destinado por las familias, y por eso las asociaciones de consumidores recomiendan aprovechar las rebajas y repartir el gasto a lo largo de todo el curso.

En cuanto a los comedores, la media por día en un colegio público aragonés se sitúa en 4,80 euros, sólo por detrás de los de Galicia (5,07 euros) y Cataluña (5,95 euros). Las comunidades con comedores más baratos son Asturias y Andalucía, a 2,10 euros el día. La Unión de Consumidores de España - UCE recomienda a los padres que se involucren en la supervisión de los menús de sus hijos, ya que la nutrición de éstos va a depender en gran medida del menú que consuman en los colegios, e incluirles en la cena alimentos que no aparezcan en sus menús escolares.

Así pues, los gastos para un niño de Primaria en un colegio público serían 103 euros en material, 75,63 en comedor y 35,38 en transporte escolar. En total, 210,67 euros. En uno concertado el gasto subiría hasta 689,98 porque el comedor es más caro (111,94), al igual que el transporte (50,15). Además, tienen que





llevar uniforme (424,39). En un colegio privado el coste se dispararía hasta los 1563,30 euros ya que el comedor cuesta unos 134,19 euros; el transporte escolar, 66,65; y el uniforme, 462,27. El programa de libros gratuitos del Gobierno de Aragón no comprende los colegios privados, por lo que los padres que decidan llevar a sus hijos a estos centros tendrán que desembolsar también 204,66 euros por libros, 345 euros de la matrícula y 247,50 por la primera mensualidad.

Si a esto añadimos las actividades extraescolares (informática, inglés, deporte...), que cuestan entre 30 y 65 euros mensuales, y el repuesto de material escolar, la educación de los hijos supone un verdadero quebradero de cabeza para la economía familiar.

Las asociaciones de consumidores aconsejan revisar bien los precios marcados en los establecimientos y comparar con los de otros. En el caso de encontrar alguna irregularidad, el usuario puede acudir a la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, en el artículo 6 sobre productos, bienes y servicios objeto de especial atención.

Novedades en el transporte escolar

Este año el transporte escolar tendrá que cumplir nuevas normas, como la presencia obligatoria de un acompañante para vigilar la entrada y salida de menores en el habitáculo del autobús. También deberá usarse el cinturón de seguridad en los asientos de los pasillos y se reservarán plazas para personas con movilidad reducida. Por último, la empresa deberá contar con un seguro especial que cubra de forma ilimitada los daños que puedan sufrir los ocupantes del vehículo.

Comodidad ante todo

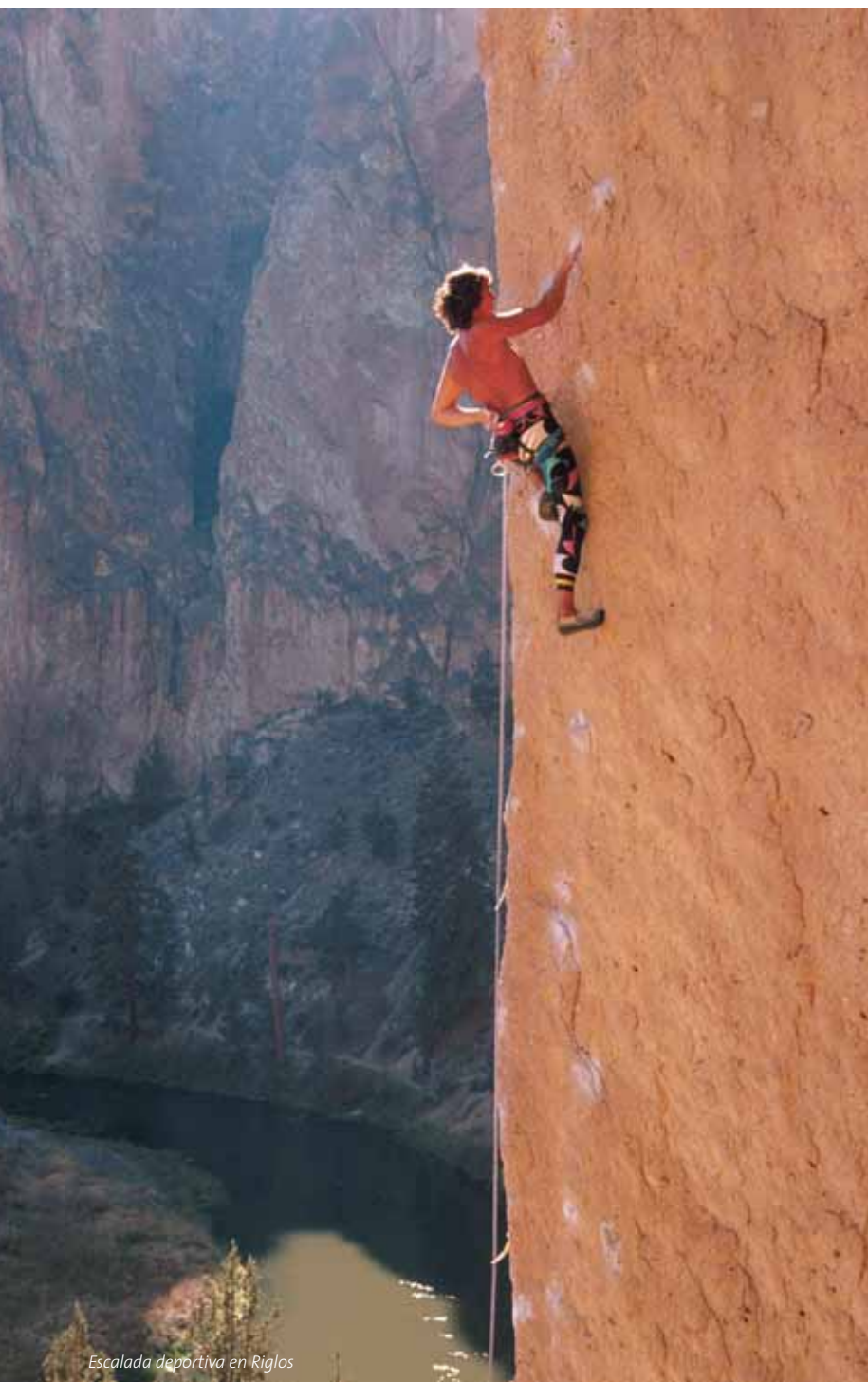
Es muy importante para la salud del niño llevar una mochila que se adapte perfectamente a él y no le estropee la espalda. También hay que fijarse en que el niño lleve un calzado cómodo. En un zapato muy grande el pie flota y pueden producirse ampollas, torceduras o caídas por la falta de sujeción. Un zapato con la longitud adecuada debe dejar entre 7 y 15 milímetros de espacio libre para los dedos, para que el pie pueda estirarse bien. La suela exterior debe ser de caucho o de goma, materiales flexibles y antideslizantes. Tienen que ser fáciles de atar y seguros, que no se les salgan mientras corren.

Empresas de turismo activo:

Derechos de los usuarios

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

Rafting, piragüismo, parapente, descenso de barrancos, rutas en quad o caballo y otras muchas especialidades constituyen una atractiva oferta de actividades y servicios del llamado “turismo activo” o “deportes de aventura”, cada vez más solicitado por quienes buscan unas vacaciones distintas al sol y la playa.



Escalada deportiva en Riglos

Se trata de actividades turísticas y de ocio que se practican sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la naturaleza en el medio en el que se desarrollan (aéreo, terrestre, subterráneo o acuático).

Aragón ofrece magníficos escenarios y paisajes para la práctica de estas actividades en todas las estaciones del año, y por medio de una infraestructura cada vez más completa, tanto por parte de las empresas y los profesionales involucrados como por las instalaciones con las que se cuenta, esta oferta es cada vez más atractiva para los usuarios.

Junto a este componente de ser actividades al aire libre, del inherente factor de riesgo, de requerir cierta pericia para su práctica y de proporcionar experiencias excitantes y divertidas, exigen una serie de precauciones y exigencias de calidad para minimizar el peligro y convertirlas en vivencias de grato disfrute del ocio en la naturaleza.

La normativa

En Aragón, el Decreto 146/2000 regula el ejercicio y actuación de las empresas dedicadas a la prestación de servicios de turismo activo y de aventura. Además, se aplicará la Ley 21/1995, reguladora de los viajes combinados, cuando se contraten con el organizador actividades con una duración superior a las 24 horas en las que, al menos, nos provea, además de las actividades de aventura, de transporte, alojamiento, o ambos servicios.

Como marco general, la Ley 16 /2006, de Protección y Defensa de los Consumidores y usuarios de Aragón, viene a garantizar los derechos del consumidor y, más específicamente, las obligaciones de las empresas para poner a disposición de los usuarios servicios seguros.

Contrate con profesionales

Un buen guía y una empresa de profesionales titulados y expertos harán que la actividad de

Empresas de turismo activo: derechos de los usuarios

aventura sea de verdadero disfrute de emociones y de aprendizaje de las técnicas necesarias. Aventura con garantías: hágase acompañar siempre por guías titulados.

En Aragón, las empresas que se dedican a este tipo de actividades han de estar inscritas en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas, en el epígrafe "Empresas y Actividades de Turismo Activo y Aventura".

En las tres provincias aragonesas operan empresas agrupadas en la Asociación de Empresas de Turismo Activo de Aragón, especializadas cada una de ellas en diferentes modalidades deportivas. Se distinguen por el logotipo de "TDA".

Los profesionales han de contar con la titulación de Técnicos Deportivos, en la modalidad que se trate. Para las actividades aéreas, náuticas o subacuáticas, los monitores, guías o instructores deben estar en posesión de las titulaciones específicas exigidas por la legislación.

Contrate servicios seguros

Nuestra Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y usuarios de Aragón hace una buena definición de las exigencias para considerar que un servicio puesto a disposición de los usuarios (en este caso, una oferta de actividades deportivas y turísticas) es un servicio seguro. La Ley considera servicio seguro aquél que, en condiciones de prestación o utilización normal o previsible, no implique riesgos para las personas y sea medioambientalmente adecuado.

La empresa prestadora de un servicio seguro deberá informar al usuario de, por un lado, las medidas de seguridad y protección puestas a disposición de los participantes por el oferente del servicio y, por otro, de las características del servicio o actividad y las recomendaciones para su adecuada utilización.

En resumen, las empresas de turismo activo deberán cuidar especialmente la información que proporcionan a sus clientes sobre el riesgo que comporta la actividad así como de las medidas de seguridad de que se disponen. Además, deberán actuar con diligencia para contribuir al cumplimiento de la obligación general de seguridad, para lo que tienen que seguir los siguientes requerimientos:

- Los equipos y material (arneses, embarcaciones, vestuario, cuerdas, etc.) que se pongan a disposición de los usuarios deberán estar homologados por los órganos

competentes de la UE. Los empresarios son responsables de mantener y proporcionar el material en condiciones de uso adecuado y seguro.

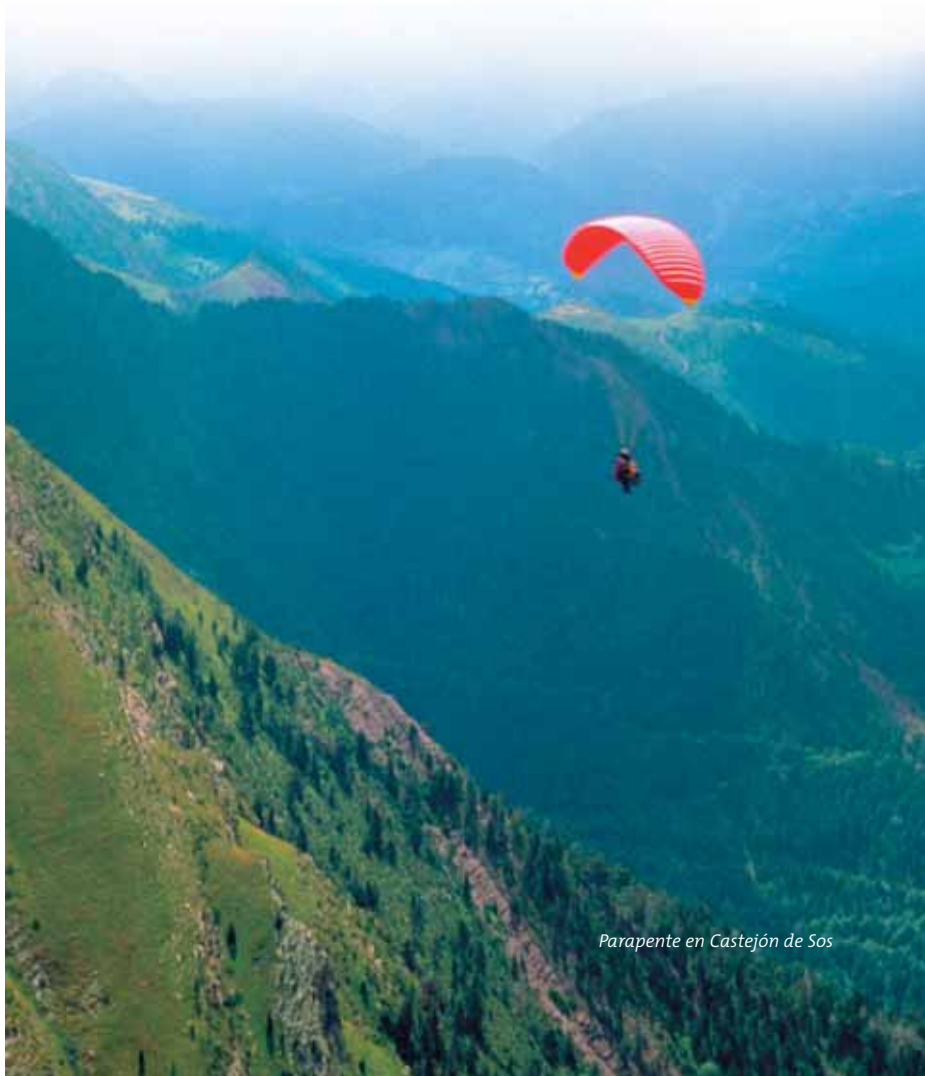
- Los monitores, guías o instructores que acompañen a los clientes deberán disponer de un aparato de comunicación para poder contactar, en caso de necesidad, con los servicios de emergencias.

- Deberá tenerse en cuenta la predicción meteorológica oficial de la zona donde vaya a desarrollarse la actividad.

- La información a los usuarios y los folletos de las empresas de Turismo Activo deben indicar muy expresamente las condiciones físicas, edades adecuadas y preparación idónea para cada actividad que oferten.

Los derechos del usuario en el turismo activo

Al igual que en la normativa de Viajes Combinados, la regulación del Turismo Activo en Aragón exige a las empresas la información escrita al usuario y la formalización de un contrato escrito.



Empresas de turismo activo: derechos de los usuarios



Rafting en el Gállego

La información deberá contener, como mínimo los siguientes puntos:

- Destinos, itinerario o trayecto a recorrer.
- Medidas que deben adoptarse para preservar el entorno.
- Equipo y material que debe utilizarse, ya sea del particular o proporcionado por la empresa.
- Conocimientos que se requieren para la actividad concreta, dificultades que implica y edad mínima para su práctica, así como comportamiento que debe seguirse en caso de peligro.
- Necesidad de seguir las instrucciones de monitores y guías.
- Seguros de responsabilidad civil, asistencia y accidentes.
- Información detallada sobre los precios, que serán expuestos al público y deberán incluir desglosados toda clase de conceptos e impuestos.
- Existencia de hojas de reclamaciones.

Por último, no hay que olvidar que la Ley Aragonesa de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón hace un especial reconocimiento y equiparación de los derechos de los usuarios cuando se contratan éstos u otros servicios por medios electrónicos.

Así, las empresas de Turismo Activo deben ofrecer la misma información, condiciones y garantías tanto si contratamos el servicio de manera presencial como si se hace a través de Internet.



Barranquismo en Guara



Control de mercado:

Campaña productos "light"

Francisco Javier Masip Usón. Jefe de la Sección de Control de Mercado.



Son muchos los productos alimenticios que se comercializan con denominaciones del tipo "sin materia grasa", "rico en vitaminas", "sin azúcar añadido" o "light", entre otras. Se trata de una demanda que la industria alimentaria, gracias a la tecnología, ha conseguido satisfacer.

El cierto vacío legal que venía existiendo, el ánimo de garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores, el deseo de favorecer la libre circulación de alimentos evitando condiciones de competencia desiguales y el imponer restricciones ante determinadas declaraciones son algunos de los motivos que han impulsado la aprobación del Reglamento 1924/2006, de 20 de diciembre de 2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a las declaraciones nutricionales y de propiedades saludables en los alimentos.

Desde el Ministerio de Sanidad y Consumo se señala que el objetivo básico de esa norma es

proteger el derecho de los consumidores a recibir una información veraz sobre los alimentos que adquieren, aumentando su protección frente a informaciones confusas, exageradas o engañosas.

El reglamento 1924/2006

En esta norma se establecen unos principios generales, de manera que la utilización de declaraciones nutricionales y de propiedades saludables "no" deberá:

- Ser falsa, ambigua o engañosa.
- Dar lugar a dudas sobre la seguridad y/o la adecuación nutricional de otros alimentos.
- Alentar o aprobar el consumo excesivo de un alimento.
- Afirmar, sugerir o dar a entender que una dieta equilibrada variada no puede proporcionar cantidades adecuadas de nutrientes

Control de mercado: Campaña sobre productos light

en general (aunque en este apartado se prevé la posibilidad de adoptar alguna excepción para algunos nutrientes);

- Referirse a cambios en las funciones corporales que pudieran crear alarma en el consumidor o explotar su miedo, tanto textualmente como a través de representaciones pictóricas, gráficas o simbólicas.

El reglamento, tomando como referencia estos principios, establece tres categorías a la hora de hablar de categorías.

1. Las llamadas "declaraciones nutricionales" o "de contenido", que son aquellas que afirman, sugieren o dan a entender que un alimento posee propiedades nutricionales beneficiosas por su aporte energético o por contener o carecer de otras sustancias. Son las que constituyen el eje de actuación de la campaña nacional.

2. Las de propiedades saludables, que relacionan a un alimento o componente con la salud.

3. Aquéllas referidas a la reducción del riesgo de enfermedad.

Centrándonos en las declaraciones nutricionales, y más concretamente en productos

"light", diremos que el reglamento define como producto "light/lite/ligero", aquél que reduce el contenido de un elemento en un porcentaje como mínimo del 30 %, en comparación con un producto similar; y deberá acompañarse de la característica que hace que ese alimento sea "light". Por lo tanto se ha asimilado a otra declaración, "contenido reducido de", si bien parece ser que por su aceptación se le concede el privilegio de definirla como una más.

Dos aspectos deben ser tenidos en cuenta. En primer lugar, el parámetro o porcentaje de la reducción y, en segundo lugar, la indicación del elemento que se reduce (contenido en materia grasa, sal, valor energético, etc).

Es evidente que, a la hora de comparar, se deberán tomar en consideración otros alimentos de la misma categoría, incluidas otras marcas, cuya composición no permita que figure en ellos una declaración. No se establece por lo tanto un patrón o modelo en sentido estricto. Este reglamento es aplicable desde el 1 de julio del presente año, aunque de forma gradual.

En lo que respecta a nuestras próximas actuaciones, se prevé que las obligaciones que establece esa norma sean de obligado cumplimiento para todos los productos etiquetados o comercializados a partir de esa fecha. A los comercializados anteriormente se les prorroga la aplicación hasta el 31 de julio de 2009. No obstante, y considerando que la mayoría de los productos alimenticios o son perecederos o tienen una fecha estimada de consumo limitada, es previsible que la normalización del sector no se demore en exceso, al menos en la categoría que nos ocupa.

Una mención especial requiere el apartado de las marcas, pues no hay que olvidar que éstas también pueden hacernos pensar que el producto posee determinadas características. El reglamento ha tenido en cuenta este hecho y, aunque se admite la utilización de las mismas, va a obligarles a acompañar la declaración nutricional en los términos previstos en el presente reglamento, si bien en este aspecto la aplicación de la norma se pospone a más largo plazo, al menos para aquéllas que ya estaban registradas antes de enero del 2005.

La campaña

Nuestra Comunidad Autónoma, consciente del interés de los consumidores aragoneses por



estos aspectos, se ha sumado a la campaña nacional de inspección de etiquetado y composición de productos "light", coordinada por el Instituto Nacional del Consumo.

Se trata de una actuación que, previsiblemente, va a iniciarse a partir del mes de septiembre del presente año, en la que se van a inspeccionar aproximadamente unos cincuenta productos alimenticios; tomándose muestras reglamentarias de diez de ellos, para que el laboratorio del Centro de Investigación y Control de la Calidad del INC realice los análisis, con el objeto de comprobar los parámetros reflejados en los etiquetados. Aunque el término light o ligero queda definido en un sentido muy amplio, vamos a prestar un especial seguimiento a los alimentos que inciden en una reducción del contenido en grasas o en aporte calórico, por considerar que suele ser la versión más comúnmente aceptada.

El protocolo o cuestionario que va a guiar estas actuaciones comprende varios aspectos:

- La propia declaración o alegación nutricional. En este sentido se trata de comprobar, por un lado, si el producto manifiesta que se trata de un producto light o utiliza una expresión de similares características y, por otro, si se refiere el elemento cuya reducción justifica ese calificativo, es decir los dos requisitos imprescindibles para poder utilizar esa denominación. En la medida de lo posible, comparándolo con otros productos de la misma categoría y en base al contenido nutricional que luego citaremos, podemos tener una idea aproximada, siempre pendientes del análisis cuantitativo que pueda realizarse, y que en definitiva es la prueba que va a corroborar que la información es correcta.

- El etiquetado obligatorio. No puede dejarse de lado la comprobación de aquellos datos exigibles para cualquier producto alimenticio como son su denominación, lista de ingredientes, cantidad neta, fecha de duración mínima o de caducidad, lote, identificación del fabricante o envasador establecido en la UE y su dirección. Tampoco se puede descuidar el idioma de este etiquetado y detalles como el hecho que denominación, cantidad neta y marcado de fechas deban aparecer en el mismo campo visual. Se trata, por lo tanto, de aspectos genéricos de obligado cumplimiento para todos los productos alimenticios.



- El etiquetado nutricional. Aunque se trata de un aspecto voluntario en general, cada vez es mayor el número de alimentos que lo incorpora, además de los que se ven obligados a hacerlo con la aplicación del citado reglamento, debiendo ajustarse a unos requisitos. La presentación de esa información, el idioma, su relación con fracciones de 100 g. o 100 ml, la determinación de las porciones cuando se haga referencia a ellas y si ese contenido se refiere al producto envasado o preparado, son aspectos que también serán valorados.

Con todos estos datos y el resultado que los análisis nos aporten, esperamos tener una idea de la situación.

Conclusión

Los productos alimenticios denominados "ligeros", o que utilicen el anglicismo correspondiente, deberán ir acompañados de la característica que justifique esa declaración y además reducirán, como norma general, el 30% del contenido de ese elemento, en comparación con otros productos de similares características, incluidos los de otras marcas.

Para finalizar diremos que las normas, las campañas y demás actuaciones buscan, como dijimos en un principio, ofrecer unas garantías a los consumidores. No obstante, debemos aludir siempre a las recomendaciones de los facultativos y expertos en nutrición, que siempre nos van a aconsejar una dieta sana, variada y equilibrada, así como el ejercicio moderado y la eliminación de determinados hábitos nocivos. Información que no puede contravenirse ni en el etiquetado, ni en la publicidad de cualquier producto alimenticio.

Entrevista

Francisco Catalán, Director General de Consumo



“Garantizar los derechos de los consumidores es mi principal objetivo”

Francisco Catalán es el nuevo director de general de Consumo del Gobierno de Aragón, cuenta con una larga trayectoria profesional. Ha sido el secretario general de transportes y comunicaciones de UGT Aragón y miembro del Consejo regional de transportes.

Usted siempre ha trabajado en temas relacionados con el transporte. ¿Cómo afronta este nuevo reto profesional?

Con mucha ilusión, alegría y sobre todo con muchas ganas de trabajar. Para mí este cambio es un gran reto.

¿Cuáles son sus objetivos al frente de esta Dirección General?

Garantizar los derechos de los usuarios y consumidores de Aragón es mi principal objetivo y el de todos los miembros que trabajamos en el área de consumo. Vamos a seguir trabajando en las pautas que marca la recién aprobada Ley de Consumo.

Además, vamos a dotar a las oficinas municipales de consumo de una mayor autonomía con el fin de que puedan ofrecer una mejor atención a los consumidores y usuarios.

¿Qué cuestiones son las que más le preocupan?

Lo mismo que a cualquier ciudadano. Fundamentalmente, me preocupa que los consumidores y los usuarios conozcan sus derechos, en algunos casos hay poca información y debemos trabajar para que esto no suceda.

¿Qué servicios pone el Departamento de Salud y Consumo a servicio de los consumidores aragoneses?

Principalmente dos. Por un lado están las asociaciones de consumidores y por otro el teléfono gratuito del consumidor. Ambas tienen como función informar al consumidor sobre sus derechos.

La mayoría de las quejas que llegan hasta el teléfono del consumidor están relacionadas con la enseñanza y las telecomunicaciones, ¿A qué se debe?

A la falta de información. Tanto la enseñanza como las telecomunicaciones son sectores importantes, en los que se mueve mucha gente, por este motivo provocan muchas más quejas que el resto de los sectores. Durante los próximos años trabajaremos para reducir el número.

¿Conocemos los aragoneses nuestros derechos como consumidores?

No, en general los usuarios aragoneses no conocen sus derechos. La red pública de oficinas de información al consumidor y las asociaciones de consumidores son dos elementos fundamentales para la difusión y consolidación de los derechos de los consumidores.

Por último, ¿Cómo valora el trabajo realizado por la Junta Arbitral de consumo?

R- De una manera muy positiva. La Junta Arbitral de consumo desarrolla un trabajo

fundamental a la hora de solucionar problemas entre consumidor y empresario. Durante el primer semestre del año se han recibido 769 solicitudes de arbitraje de las que se han resuelto 665.

Es necesario que organizaciones de este tipo se encarguen de solucionar estos pequeños problemas sin la necesidad de llegar a juicio. Desde la dirección de consumo vamos a potenciar esta herramienta como principal elemento para solucionar problemas.



Informe de Consumo

Endeudamiento responsable y créditos rápidos



La necesidad de liquidez para hacer frente a necesidades imprevistas o atender a deudas que no se pueden cubrir con los ingresos ordinarios, hasta aquellos casos en que se quiere disponer de una cantidad de dinero extra para viajes o compras, hace que se estén registrando actualmente un progresivo e importante aumento en las solicitudes de los denominados créditos rápidos.

Estos créditos que, a primera vista, disponen de unas características que los hacen parecer muy beneficiosos para el cliente por la rapidez con la que son concedidos, por no tener que comunicar al establecimiento el destino del dinero solicitado o el amplio período de tiempo que ofrecen las entidades para devolverlo, tienen también, tal y como recuerda la Dirección General de Consumo, una serie de inconvenientes que se deben valorar detenidamente antes de contratarlos.

En primer lugar, si bien en la constante publicidad que ofrecen se dice que el dinero solicitado se entregará en un plazo de 24 ó 48 horas, es necesario tener en cuenta que este plazo no transcurre desde que se hace la solicitud por teléfono sino desde el momento en que el esta-

blecimiento financiero decide concederlo tras comprobar los datos solicitados al cliente, por lo que el trámite se puede alargar, en algunos casos, más de una semana. Asimismo, la Dirección General de Consumo subraya que se debe tener en cuenta el elevado porcentaje de intereses que se tiene que abonar.

Las entidades financieras que se dedican a la concesión de créditos están registradas en el Banco de España, siéndoles de aplicación la regulación propia de las entidades bancarias y estando sujetas al control de aquél.

Estos establecimientos financieros de crédito (EFC), que tienen la consideración de entidades de crédito, en ningún caso pueden captar depósitos de sus clientes (ya que se trata de una actividad reservada a los bancos y cajas), sino únicamente conceder créditos, y en cuanto a los intereses, pese a que en muchas ocasiones se cita el tipo de interés mensual (cercano al 2% en la mayoría de los casos), el tipo de interés por el que hay que guiarse es la TAE, ya que es éste el que nos informa de la cantidad que, en concepto de intereses y comisiones, se abonará al establecimiento que ha concedido el crédito en cómputo anual.

Informe de Consumo Endeudamiento responsable

Esta tasa se encuentra, en el caso de las financieras de crédito, en torno al 20 ó 25%. Así, si se pide un crédito de 3.000 euros a un 22,66% TAE, a devolver en un plazo de 4 años, transcurrido este tiempo, se habrán devuelto 4.222 euros (1.222 más de lo que concedió).

Estos créditos que, hasta fecha reciente, únicamente eran concedidos por los EFC, son ofertados también en la actualidad por las entidades bancarias, con unos tipos de interés muy similares. Sin embargo, no se debe olvidar la tradicional posibilidad de contratar créditos personales con estos bancos que, si bien no son concedidos en tiempo tan breve y se requiere comunicar el destino del dinero que se pide, los intereses son menores, ya que la TAE se encuentra alrededor del 9%.

La Dirección General de Consumo, ante el aumento de las solicitudes de estos créditos rápidos, ha elaborado las siguientes recomendaciones para los ciudadanos:

- Si se necesita un crédito o préstamo por no disponer de liquidez en un momento concreto, se deben valorar otras posibilidades antes de contratar un crédito rápido con un establecimiento financiero de crédito, ya que, sin lugar a dudas, ésta es la opción que resulta más cara. Por lo tanto, se debe recurrir a esta opción cuando no haya otra alternativa.
- En caso de solicitar un crédito rápido, hay que prestar atención al plazo de

devolución, ya que, cuanto más tiempo se tarde en devolver el crédito, más dinero se paga en concepto de intereses.

Sin embargo, decidir devolver el crédito en muy pocos plazos, puede suponer una carga excesiva, por lo que se debe calcular la cuota mensual que más se ajuste a cada necesidad.

- Hay que informarse de las condiciones ofrecidas por los distintos establecimientos financieros de crédito ya que, pese a ser bastante similares, existen diferencias en la TAE que pueden alcanzar hasta el 5%.
- Se deben leer detenidamente todas las condiciones del contrato antes de realizarlo, atendiendo fundamentalmente a lo dispuesto en la letra pequeña de la información que se recoge en la publicidad.
- No se debe atender al tipo de interés mensual nominal, sino a la TAE, ya que un 1,7367% de interés mensual nominal que, en apariencia, resulta un tipo de interés bajo, supone un 22,95% TAE, que es la cifra por la que hay que registrarse para conocer el coste de los créditos.
- Si se opta por contratar con alguna de estas entidades, conviene comprobar, en la página web del Banco de España (www.bde.es), que está registrada como establecimiento financiero de crédito y, por lo tanto, supervisado por el Banco de España.

La hipoteca de la vivienda habitual es el gasto mensual más importante para las familias aragonesas

Un estudio de la Dirección General de Consumo revela que el 27% de las familias encuestadas destina entre el 30 y el 50% de sus ingresos a la amortización de créditos.

La vivienda es el gasto fijo más importante para 140 de las 400 familias encuestadas por la Dirección General de Consumo para conocer las características del consumo y el endeudamiento familiar en Aragón. Esta consulta, llevada a cabo durante el primer trimestre de este año, revela que el 27% de las familias dedica entre el 30 y 50% de sus ingresos mensuales a la amortización de créditos. En función de los datos obtenidos, el 5% de las familias reconoce que tiene graves problemas para llegar a final de mes, el 55% considera que no es éste un momento adecuado para afrontar compras importantes y sólo el 42% admite que ha podido ahorrar en los tres meses anteriores.

Las familias aragonesas están pagando como media 1,6 créditos. El 63% deben afrontar el pago de una hipoteca cuyo coste mensual medio se sitúa en 548 euros. El 26% tiene también que hacer frente al crédito del coche, cuya media son 346 euros, y el 24% de los encuestados dedica una media de 262 euros a amortizar créditos al consumo.

El porcentaje de los ingresos familiares dedicado a la amortización de los diferentes créditos es de entre el 30 y 50% para el 27% de las familias estudiadas; de menos del 20% para el 34% y superior al 60% para casi 5 de cada 100 encuestados.

El informe indica que en el 23% de los casos analizados el volumen mensual de ingresos es inferior a los 1.000 euros, de entre 1.000 y 3.000 euros para el 69%, y el 8% de las familias consultadas tiene unos ingresos de más de 3.000 euros al mes.

La encuesta aporta otros datos de interés. Por ejemplo, la media de tarjetas de crédito por familia es de 1,7, y el gasto medio mensual con cargo a este medio de pago es de 285 euros. No obstante, el 31% de los encuestados afirma que nunca utiliza la tarjeta de crédito. El pago con tarjeta se aplica sobre todo a la compra de productos de alimentación (77,7%), ropa (73,5%) y carburantes (44%). Las tarjetas de crédito la utilizan diariamente un 38% de los encuestados, casi el 50% para imprevistos y sólo el 12% a final de mes.

Siete centros escolares, premiados en el concurso Consumo Responsable y Calidad de Vida



Los escolares, el día de la entrega de premios.

Los institutos de enseñanza secundaria Ramón y Cajal, Andalán y Félix de Azara, todos ellos de Zaragoza, Reyes Católicos, de Sádaba, y Benjamín Jarnés, de Fuentes de Ebro, además del colegio Juan XXIII de Zaragoza y el Centro Rural Agrupado Ribagorza Oriental, de Benabarre, han sido los centros escolares premiados en la II Edición del Concurso Consumópolis, destinado a alumnos del tercer ciclo de Educación Primaria y del primer y segundo ciclo de Secundaria.

Con este concurso, que cuenta con el respaldo del Instituto Nacional del Consumo, de la Dirección General de Consumo y de la Dirección General de Política Educativa, se pretende sensibilizar a los escolares de la importancia que tiene realizar un consumo responsable para llegar a ser consumidores conscientes, críticos, solidarios y responsables.

En este marco, desde el Gobierno de Aragón, se vienen desarrollando múltiples actividades y editando materiales didácticos para el aprendizaje de dichos conocimientos y habilidades. Uno de los objetivos del concurso Consumópolis es sensibilizar a los escolares de la importancia del consumo responsable y cómo conjugarlo con

el bienestar y la calidad de vida. Para ello deben seguirse las pautas de las cuatro "C": Conocer, Comprender, Comparar y Consumir. Asimismo, se pretende fomentar la participación de los centros educativos a través del profesorado y del alumnado, en actividades relacionadas con la educación del consumidor.

El concurso contempla la realización de actividades del juego, con pruebas de carácter pedagógico y lúdico que deben resolverse durante el juego interactivo "Consumópolis 2" en Internet. La segunda parte es un trabajo en equipo en el que los alumnos tienen que elaborar una campaña publicitaria que fomente los valores del consumo responsable y una memoria del trabajo que han llevado a cabo.

Convenio con la Fundación RACC para la educación y formación en seguridad vial

El Departamento de Salud y Consumo y la Fundación RACC desarrollan un Programa de Educación para la Movilidad y la Seguridad Vial, para llevar a cabo actividades para concienciar a los niños y adolescentes en la necesidad de respetar las normas que regulan el tráfico para evitar los accidentes de tráfico y sus consecuencias.

El convenio se firmó entre la consejera Luisa María Noeno y el presidente de la Fundación RACC, Miquel Nadal, en el Colegio Río Ebro de Zaragoza el pasado 21 de mayo. Allí, la consejera destacó "el interés de los colegios y la sensibilidad con todas las cuestiones relacionadas con la protección de la salud, la seguridad y la calidad de vida en nuestras ciudades" y ha recordado que 31 centros docentes de Aragón han optado este año por la realización de proyectos de educación o formación en materia de seguridad vial.



La consejera, en el Colegio Río Ebro.

El Programa de Educación para la Movilidad y Seguridad Vial incluye actividades de teatro infantil, como la que se celebró en marzo en el Colegio Jesús María El Salvador, en la que participaron más de 700 escolares; la edición de una guía de consejos prácticos con la que se quiere contribuir a la concienciación de los conductores y disminuir el riesgo en la circulación de las carreteras, además de material didáctico para los alumnos de Educación Secundaria, que contarán con un CD sobre seguridad vial.

Con este proyecto se pretende introducir el concepto de movilidad en los escolares, en sus familias y en los profesores, fomentar la práctica de la movilidad sostenible, promover el uso de los medios de transporte público y vehículos de baja contaminación atmosférica y acústica, estimular el interés por los diferentes medios de transporte y las diversas posibilidades en los desplazamientos y fomentar la participación ciudadana en la organización de la movilidad en las ciudades.

Overbooking y cancelación de vuelos son los principales problemas de los viajeros

Para tener acceso a las compensaciones, el pasajero debe tener la reserva confirmada en el vuelo, presentarse en facturación en las condiciones y horarios previstos o demostrar que ha sido transbordado del vuelo para el que disponía de reserva a otro. Cuando una compañía prevea que se va a dar esta situación, empezará por pedir voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios. Si no los consigue o son insuficientes, podrá denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad, caso en el que el usuario cuenta con tres derechos básicos.

En primer lugar, tiene derecho a compensación económica con cantidades que van desde 250 hasta 600 euros según la distancia del vuelo. También tiene derecho al reembolso o a un transporte alternativo en condiciones comparables. Si por el retraso del vuelo el viaje ya no tiene razón de ser, el viajero puede pedir el reintegro del importe pagado y un vuelo de vuelta al punto de partida.

Por último, el usuario tiene derecho de atención (comida, bebida, alojamiento si tuviese que pernoctar y transporte

gratuito al mismo, así como dos llamadas). En caso de cancelación de vuelo, los derechos son similares.

Hay dos posibilidades en las que la compañía puede no estar obligada a pagar indemnizaciones: si ha informado al pasajero con antelación suficiente (al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista; con una antelación entre dos semanas y siete días y ofreciendo un transporte alternativo que permita salir no más de dos horas antes respecto a la hora de salida prevista y llegar al destino final con menos de cuatro horas de retraso; o con menos de siete días de antelación y ofreciendo tomar otro vuelo que permita salir con no más de una hora de antelación y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso).

En todos estos casos, es la compañía quien debe demostrar que ha informado al pasajero correctamente. Tampoco estará obligada a pagar si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias inevitables.

El Gobierno de Aragón coordinará las acciones de la asistencia sanitaria, salud pública y consumo en los recintos de la Expo 2008

Un convenio entre el Departamento de Salud y Consumo y la Sociedad Expoagua Zaragoza 2008 SA regula la colaboración en la asistencia sanitaria, salud pública y el consumo durante la celebración de la Expo 2008. El acuerdo promueve la garantía efectiva de los derechos de la ciudadanía, siguiendo la Ley de Salud de Aragón, y la nueva Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Expoagua abrirá una Oficina de Atención al Visitante donde se atenderán y tramitarán las reclamaciones de los visitantes y dispondrá de las hojas de reclamaciones oficiales que se precisen. El visitante, si lo desea, siempre podrá presentar su reclamación en el Servicio Provincial de Salud y Consumo de Zaragoza, o solicitar un arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. Expoagua fomentará la adhesión al sistema arbitral de consumo de las empresas y comerciantes que intervengan en la exposición.

El convenio en materia de Salud Pública incluye acciones en cuatro áreas: seguridad alimentaria, sanidad ambiental, vigilancia en salud pública, y promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Así, se constituirá una plataforma para almacenar y controlar diariamente todos los alimentos consumidos en el interior del recinto de la exposición durante la celebración de la misma, y serán objeto de inspección permanente los establecimientos de restauración colectiva desde su autorización.

Técnicos de la Dirección General de Salud Pública controlarán el agua sanitaria, los sistemas de refrigeración

ambiental, las piscinas y zonas de baño habilitadas en el Parque del Agua y los sistemas de refrigeración de los espacios al aire libre. También se llevará a cabo la vigilancia epidemiológica de las enfermedades que son de declaración obligatoria y se coordinarán acciones para la promoción de la salud, con información sobre higiene general, protección y salud laboral, dietas equilibradas o medidas para la prevención de problemas de salud relacionados con las temperaturas extremas o la actividad sexual.

El Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, a través de la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061 Aragón, del Servicio Aragonés de Salud (SALUD) dará atención integral a las urgencias y emergencias sanitarias en el interior del recinto de la Expo 2008.



Firma del convenio entre la consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, y el presidente de Expoagua, Roque Gistau, el pasado 18 de mayo.

Informe: Encendedores

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



Los encendedores o mecheros sirven para encender algo, desde los más corrientes utilizados por fumadores a los domésticos, pasando por los de lujo. Pueden ser de mezcla previa, mezcla posterior y de gasolina, así como recargables o no y con llama fija o regulable.

En la Unión Europea se consumen unos 1700 millones de estos productos -el 1,5 % de lujo-, lo que representa una media de 3,6 encendedores por habitante y año. La producción propia es una tercera parte del consumo, por lo que la importación en el sector es relevante y se deja ver en los diferentes foros

donde se discute y decide qué hacer con estos artículos. La ELIAS (Asociación Europea de Importadores de Encendedores) representa al 80% de los importadores europeos, con una cantidad próxima a los 1800 millones de unidades importadas, entre desechables y de lujo. Por orígenes destaca China, con más de 650 millones.

Estos productos, como tantos otros que encontramos en el mercado, no entran necesariamente por los puertos de Barcelona o Valencia. De hecho, son los de Hamburgo, Calais y Felistowe los principales puntos de entrada. Esta mercancía es relativamente fácil de controlar en las fronteras, ya que los pedidos tardan en llegar hasta tres meses o más y, además, por el tipo de mercancía tanto el pedido como el lugar de despacho deben ser puestos en conocimiento de Aduanas.

Por parte de los fabricantes, asociados en la Federación Europea de Fabricantes de Encendedores, hay una predisposición a producir artículos seguros y competir de esta forma con las importaciones. En España contamos con dos fabricantes que producen para el mercado europeo y para la exportación, por lo que en sus almacenes encontraremos encendedores con sistema CR y sin él.

El sistema CR garantiza la seguridad de los niños en los encendedores. En concreto se trata de evitar el encendido por un niño de 51 meses, lo que consigue eliminar accidentes. Desde hace más de diez años se viene discutiendo en el seno de Comisión de las Comunidades Europeas sobre la adecuación o no de los encendedores a la norma ISO 9994, máxime cuando Estados Unidos obligó en 1994 a su cumplimiento a todos los fabricantes e importadores de este producto, al aparecer un informe de la Comisión para la seguridad de los Consumidores que responsabiliza a estos artículos de la muerte de 170 personas. Un estudio de 2002 reducía en un 60% los casos de fallecimiento, lo que avalaba la decisión tomada por este país. Hoy podemos decir que en el territorio comunitario sólo se pueden vender encendedores seguros, aunque para que esta afirmación sea totalmente cierta habrá que esperar al 11 de marzo del 2008.

Como los encendedores no deben cumplir una norma comunitaria específica, ya que no existe ninguna directiva específica que les sea de aplicación, y ante el grave problema de seguridad que se plantea, con la consiguiente responsabilidad para los organismos competentes, la Comisión de las Comunidades Europeas adoptó, el 11 de mayo de 2006, la decisión por la que se requiere a los estados miembros que adopten medidas para garantizar que sólo se comercializan encendedores con seguridad para niños.

El 5 de septiembre de 2006, el Instituto Nacional del Consumo, acordó la publicación del acuerdo de iniciación de procedimiento que garantice la exclusiva comercialización de encendedores con seguridad para niños. A grandes rasgos se trata de que un niño menor de 51 meses no pueda encender uno de estos dispositivos, para lo que se exigen dos movimientos independientes entre sí por parte del usuario. Realmente son muchos los requisitos que deben superar estos productos para alcanzar el calificativo de seguros, pero hay que tener en cuenta que los encendedores son intrínsecamente peligrosos, por producir llama y contener en su interior combustible inflamable.

Por último, debo recomendar la compra segura y la vigilancia, pues no deben dejarse al alcance de los niños para evitar accidentes. Tampoco hay que dejarlos en el salpicadero del coche porque pueden explotar.



Academias de enseñanza no dirigidas a la obtención de títulos oficiales

Miguel Ángel Marín Sánchez. Administrador Superior de la Dirección General de Consumo.



El Gobierno de Aragón aprobó el Decreto 82/2003, de 29 de abril, cuyo objeto no es regular de forma general este tipo de enseñanzas, sino establecer los mecanismos adecuados para garantizar los derechos de los consumidores que contratan con una academia uno o varios cursos o enseñanzas sin validez oficial.

Se establecen ciertas obligaciones para estos centros, que suponen correlativas garantías o derechos para los usuarios, tales como la exigencia de un tablón de anuncios situado en la zona de mayor tránsito del centro y en el que figure, como mínimo, la siguiente información:

- Denominación y dirección del centro.
- Identificación del titular del centro (que será la persona responsable del cumplimiento de las obligaciones que el decreto impone a estos centros).
- Relación de cursos y enseñanzas que se imparten, distinguiendo entre los que son presenciales y los que no lo son.
- Horario de apertura del centro.
- Horario de atención al público.
- Advertencia de que las enseñanzas que se imparten no conducen a la obtención de títulos académicos oficiales.

Quienes vayan a contratar una de estas enseñanzas pueden solicitar al centro un folleto en el que deberá constar, fundamentalmente, la denominación del curso, su duración, horarios, contenidos, el lugar en el que se van a impartir las enseñanzas, el diploma o justificante de seguimiento que se puede obtener, la cualificación del profesorado, los materiales que se pondrán a disposición del alumnado, el precio total del curso, las formas de pago, el sistema de financiación del servicio, o el número de plazas.

Si se trata de cursos no presenciales, también deberán constar en dicho folleto los materiales informáticos o audiovisuales que se van a poner a disposición del alumno para poder seguir el curso, así como el sistema previsto para contactar con el profesorado a distancia, con expresión del coste de la conexión, y el tiempo que se estima necesario para el seguimiento del curso, mención expresa de si el coste de dicha conexión debe ser asumido por el alumno o si está incluido en el precio del curso.

Asimismo, el centro tiene obligación de entregar factura al usuario y justificante de asistencia, con expresión de la duración del curso en número de horas y de los propios con-

Consejos Academias de enseñanza.

tenidos del curso. No obstante, el justificante de asistencia será sólo parcial cuando el alumno no haya acreditado asistir al 75% de las sesiones, y no se tendrá derecho a recibirlo cuando la asistencia haya sido inferior al 50%.

En cualquier caso, si el curso se ha seguido con aprovechamiento, el centro expedirá el correspondiente diploma acreditativo, en el que se expresará el contenido y programa del curso y se hará constar expresamente que dicho diploma carece de validez como título académico oficial.

En otro orden de cosas, el Departamento de Salud y Consumo reguló el distintivo de calidad en materia de consumo, en relación con los centros que imparten enseñanzas no dirigidas a la obtención de títulos con validez académica oficial. Podrán solicitar este distintivo todos aquellos centros que impartan este tipo de enseñanzas, siempre y cuando se encuentren adaptados a las exigencias del Decreto que hemos comentado anteriormente y estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos.

De todo lo expuesto hasta ahora, podemos extraer una serie de recomendaciones o consejos que conviene tener en cuenta antes de contratar uno de estos cursos:

Fundamentalmente, es siempre recomendable contratar con aquellos centros que dispo-

nen del distintivo de calidad, pues supone una garantía de su compromiso con la protección de los derechos de los consumidores.

Es conveniente contrastar distintas ofertas antes de contratar uno de estos cursos ya que, como hemos dicho antes, los centros deben disponer de folletos informativos en los que consten las características esenciales de los cursos o enseñanzas que imparten: contenidos, precio total, cualificación del profesorado, formas de pago, formas de financiación...

Hemos de tener en cuenta que si se formaliza un contrato de crédito para la financiación del curso, la Ley de Crédito al Consumo exige que se documente por escrito (siempre y cuando el precio supere los 150,25 euros) y que se indique en el mismo:

La Tasa Anual Equivalente, esto es, el coste total del crédito expresado en un porcentaje anual y cuya omisión supone que el consumidor solo vendrá obligado a abonar el interés legal.

Una relación con el importe, el número y la periodicidad de las fechas de los pagos que deba realizar el consumidor para el reembolso del crédito y el pago de los intereses.

En caso de conflicto entre el centro y el alumno, éste puede formular su queja en la correspondiente hoja de reclamaciones, ya que estos centros vienen obligados a disponer de hojas de reclamaciones.



Escuela Aragonesa de Consumo:

Una web para la educación del consumidor en Aragón

Francisca Pérez Jiménez. Jefe de Sección de Formación e Información



La puesta en marcha de esta escuela on-line tuvo lugar en Alcorisa (Teruel), el pasado 16 de mayo. La idea surgió de la necesidad de facilitar a la comunidad educativa y a otros agentes sociales, así como a los aragoneses en general, el acceso a los recursos para la formación y educación del consumidor como derechos básicos del usuario, garantizados en la Ley 16/2006, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

Es fruto de un convenio de colaboración entre los Departamentos de Salud y Consumo y de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón. El coordinador de esta escuela es Salvador Berlanga Quintero, profesor y pedagogo con gran experiencia en el tema transversal de educación en valores de consumo.

¿Por qué una escuela on-line? Las circunstancias geográficas y poblacionales de nuestra comunidad han condicionado e influido en la elección de un sistema multimedia para llevar, en tiempo real, esta "escuela de consumo" a

cada centro escolar, entidades educativas diversas y, en definitiva, a los hogares de Aragón.

Objetivos:

El primer objetivo es convertirse en el punto de encuentro de todos aquellos interesados en la educación de los consumidores como ciudadanos para adquirir valores críticos, de participación, solidaridad y responsabilidad.

Está destinado a la comunidad educativa (familias, alumnos y profesorado) y otros colectivos de la Comunidad Autónoma de Aragón (asociaciones de consumidores, OMIC y OCIC, sindicatos, ONG, medios de comunicación, etc.) interesados en la educación del consumidor, porque ésta es una tarea compartida.

Persigue ofrecer un servicio permanente de orientación pedagógica, recursos didácticos para el aula, el aula virtual y una atractiva Zona Escolar para trabajar en familia.

Busca mostrar experiencias realizadas en los centros aragoneses, numerosos enlaces,



concursos, agenda de actualidad sobre actividades de formación en Aragón, normativa adaptada y encuestas.

También están entre los objetivos presentar el primer número de eduConsumo.es, (revista de educación en valores), con algunas sec-

ciones de interés que irán cambiando según las aportaciones y demandas del alumnado, padres y madres, profesorado y técnicos en la materia.

Así, entre los distintos apartados, reseñamos algunas informaciones que pueden encontrar:

RINCON DEL PROFESOR

orientación pedagógica para trabajar temas de consumo:

- Recursos didácticos disponibles
- Contacto con otros centros
- Proyectos Comenius sobre consumo
- Actividades y ofertas formativas

ACTUALIDAD

- Agenda de noticias
- Revista "eduCONSUMO"
- Legislación de consumo

PROYECTOS DE CENTROS

Experiencias, actividades y proyectos de consumo realizados en centros escolares

DOCUMENTACION Y RECURSOS

Recursos on-line para imprimir
CONSUMOTECA (para consultar materiales didácticos y publicaciones)

ZONA ESCOLAR

Espacio para los escolares y también para realización de actividades en familia:

- Juegos educativos y pasatiempos
- Evaluación de conocimientos y hábitos de consumo responsable
- Escribe un libro (participación activa en la redacción de un libro)

Control del abastecimiento de agua potable

Carmen Olalla Ginovés. Farmacéutica de la Dirección General de Salud Pública.



La Organización Mundial de la Salud fija en 100 litros de agua por habitante y día la dotación de agua para el desarrollo de la actividad de un asentamiento humano. El agua, como bien necesario e imprescindible para el ser humano, debe ser garantizada por los poderes públicos. El consumidor espera que el agua que le suministran sea apta para el consumo, segura y no perjudicial para su salud, para lo que debe cumplir con toda una serie de requisitos relacionados con los caracteres organolépticos, físico-químicos, relativos a sustancias no deseables, a sustancias tóxicas, microbiológicos y sobre radiactividad.

En todo sistema de abastecimiento de agua destinada para el consumo humano se dispondrá, en todo momento y en perfecto estado de funcionamiento, de las instalaciones de tratamiento necesarias para que el agua pueda ser transformada en apta para el consumo antes de su entrada en la red de distribución y, como mínimo, deberá haber sido sometida a un tratamiento de desinfección. También tendrán que existir puntos de muestreo adecuados y en número necesario para controlar las condiciones sanitarias del agua en los distintos tramos del sistema.

Las autoridades sanitarias han elaborado un programa de vigilancia sanitaria del agua que establece, por un lado, las pautas que deben seguir en el autocontrol y en la gestión de los abastecimientos los responsables de los mismos y, por otro, las actividades de vigilancia sanitaria que se tienen que llevar a cabo.

Además, el Ministerio de Sanidad y Consumo ha creado una aplicación informática - "Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo" (SINAC)- para recoger información de las zonas de abastecimiento y del control de la calidad de las aguas de consumo humano en España. Dicho sistema tiene un acceso al ciudadano -www.sinac.msc.es- que le permite obtener información suficiente sobre el agua que consume.

La legislación define 'zona de abastecimiento' como el área geográfica definida y censada por la autoridad sanitaria a propuesta del gestor del abastecimiento, en la que el agua destinada al consumo humano, provenga de una o varias captaciones, puede considerarse homogénea en la mayor parte del año.

En el control en una zona de abastecimiento hay cuatro puntos importantes:

1. El control y la vigilancia de las captaciones. Es mucho más fácil suministrar al público agua de calidad satisfactoria cuando el agua de origen está exenta de contaminación. En el caso de aguas de procedencia subterránea, son utilizadas medidas como el establecimiento de perímetros de protección que eviten la migración subterránea de sustancias contaminantes y, para aguas superficiales, son efectivas medidas como la exigencia de calidad en los vertidos situados en la cuenca hidrográfica y la puesta en marcha de dispositivos de prevención en caso de contaminación.

2. El autocontrol de la zona de abastecimiento. El gestor de la zona de abastecimiento debe implantar un sistema que identifique, evalúe y controle factores de riesgo que puedan incidir en la calidad óptima del agua. Este sistema describe tanto la zona de abastecimiento (características) como los procesos de tratamiento del agua. Las actuaciones se tienen que llevar a cabo sobre el control de las sustancias empleadas en el tratamiento del agua, la formación de personal de la zona de abastecimiento, la revisión y mantenimiento de las instalaciones y aparatos, y el control analítico de la calidad del agua.

3. Vigilancia sanitaria de la zona de abastecimiento. Se realizará mediante inspecciones de los farmacéuticos de Administración Sanitaria. El número de inspecciones está en función del tamaño de la población y se puede modificar según los riesgos diagnosticados y los resultados de la calidad del agua. Sus objetivos son, por un lado, asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y, por otro, promover que los gestores se vayan incorporando al Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC) y cumplimenten toda la información, para que los usuarios conozcan en todo momento la calidad del agua que consumen.

Las actuaciones de inspección inciden en aspectos como que los puntos de muestreo, los parámetros a analizar y las frecuencias de análisis incluidos en el autocontrol sean acordes a lo que establece la legislación vigente; que la comunicación y la gestión de los incumplimientos por parte de los gestores sea ade-



cuada y, en su caso, se hayan establecido las medidas preventivas y correctoras pertinentes, la comprobación y revisión del programa de formación del personal del abastecimiento; o que los productos o sustancias utilizadas en el tratamiento de agua cumplan con la legislación vigente...

4. Vigilancia de la calidad del agua. Todos los resultados derivados del control de la calidad del agua se recogerán en el registro informático del SINAC.

Hay diferentes tipos de controles de la calidad del agua de consumo humano, pero son tres los tipos de análisis principales. Uno es el examen organoléptico, que comprende parámetros como el color, olor, sabor y turbidez del agua. Otro es el análisis de control que comprende parámetros físico-químicos y microbiológicos indicadores de contaminación y de la eficacia del tratamiento de desinfección. El tercero es el análisis completo que incluye un gran número de parámetros (53) físico-químicos y microbiológicos que nos dan una idea más detallada de la calidad del agua.

Además se debe hacer un control de la calidad del agua en el grifo del consumidor, cuya responsabilidad es del Ayuntamiento. Su objetivo es comprobar la idoneidad de la instalación interior, debiendo elaborar informes periódicos con los resultados de los análisis realizados. Ayuntamientos, gestores y autoridades sanitarias contribuyen, cada uno en su ámbito, al abastecimiento de un agua de consumo de calidad.

Vacunas para el virus del Papiloma humano

Manuel Méndez Díaz. Médico de la Dirección General de Salud Pública.



El Consejo Asesor de Vacunas de Aragón ha recomendado la inclusión de la vacuna contra el virus del papiloma humano en el calendario de vacunación infantil de la Comunidad Autónoma. Esta medida se aplicará si se logra el consenso estatal en el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud con el acuerdo favorable de las comunidades autónomas. De ser así, la inclusión en el calendario de vacunación tendrá lugar a partir de 2008 y la vacuna se administrará a las niñas que cumplan 11 años; es decir, a entre 5.000 y 5.500 niñas cada año.

La vacuna del virus del papiloma humano es una medida más de prevención frente al posible desarrollo del cáncer de cuello de útero, un tumor que tiene una baja tasa de incidencia entre la población femenina aragonesa, dado que se sitúa en 7 casos por cada 100.000 mujeres al año.

Desde la Dirección General de Salud Pública se ha informado que, en caso de aprobarse su inclusión en el calendario de vacunación, los resultados de esta vacuna solamente podrán comprobarse a largo plazo, no antes de un par de décadas, dado el prolongado periodo de latencia de este cáncer, por lo cual es necesario insistir en el desarrollo de programas de educación en hábitos de vida saludables, promoviendo la prevención primaria con una información sexual adecuada, la utilización del preservativo, así como con los programas de diagnóstico precoz que ya se llevan a cabo en el sistema de salud.

En su última reunión de trabajo el Comité Asesor de Vacunas de Aragón ha aprobado también una serie de modificaciones del calendario de vacunación infantil que entrarán en vigor a partir del 1 de enero de 2008.

Así, con respecto a la vacuna frente a la Hepatitis B se cambia la pauta de vacunación. Esta vacuna que ahora se pone a los 0, 1 y 6 meses de edad, se administrará a los 0, 2 y 6 meses de edad. Esto permitirá utilizar vacunas hexavalentes a los 2 y 6 meses, que incorporan seis inmunógenos (difteria, tétanos, tosferina, Haemophilus influenzae, poliomielitis y hepatitis B), lo cual reduce en dos el número de inyecciones necesarias.

También cambia la pauta de administración de la vacuna frente al meningococo C, que actualmente se pone a los 2, 6 y 18 meses, y que se administrará a los 2, 4 y 15 meses para adecuar la pauta a la introducción de las vacunas hexavalentes y adelantar la dosis de refuerzo del segundo año para mejorar la eficacia de esta vacuna.

El Consejo Asesor de Vacunas de Aragón está compuesto por representantes de las sociedades científicas y relevantes profesionales de Pediatría, Atención Primaria, Salud Pública, Inmunología, Microbiología, Enfermedades Infecciosas, técnicos del Servicio Aragonés de Salud y de las direcciones generales de Salud Pública y Planificación del Departamento de Salud y Consumo.



Oficina Municipal de Información al Consumidor: Ejea de los Caballeros

Emilia Saenz Gómez, Técnico de Gestión de la Dirección General de Consumo.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor de Ejea de los Caballeros viene funcionando desde 1985. Fue una de las primeras en ofrecer a los ciudadanos aragoneses la información y asesoramiento necesarios para el ejercicio y defensa de sus derechos como consumidores y usuarios, dentro del marco normativo ampliado en aquellas fechas con la recién estrenada Ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Con ella se llenaba un hueco legal en la sociedad en la que el consumo iba cobrando protagonismo, ayudando no sólo en el trámite de reclamaciones y denuncias, sino también en la información, educación y formación de los consumidores como destinatarios finales de bienes y servicios.

Tiene su sede en el Ayuntamiento y se integra orgánicamente en el Área de Servicios Sociales y Derechos Ciudadanos. Desde sus inicios, Victoria Irún Blasco ha sido la técnico responsable de la Oficina de Información de ámbito municipal. Irún comenta que "los comienzos fueron difíciles ya que había que abordar un tema que estaba cobrando gran protagonismo social y con una ley nueva para poner en práctica. Poco a poco nos hemos ido formando e informando y, desde su inauguración, la OMIC ha ido cobrando protagonismo dentro de la vida social y municipal de Ejea de los Caballeros".

Este municipio de las Cinco Villas aglutina a ocho barrios, con un total de 16.785 habitantes. Aquí se centralizan los servicios y un tejido comercial muy importante y variado, por lo que la OMIC atiende consultas, quejas y reclamaciones sobre temas muy diversos.

La media de atenciones mensuales es de 66. La mayoría se resuelve a través de la mediación, procedimiento que en esta OMIC es muy utilizado y que hasta ahora está dando resultado en un 70% de los casos. El 10% no tiene que ver con temas de consumo y el 20% se tramitan a través del Gobierno de Aragón por la vía del arbitraje de consumo.

Además del Servicio de Atención, la OMIC, desde su comienzo, ha impulsado campañas de Navidad (juguetes), servicios bancarios (hipo-



otecas), campañas del euro y de consumo responsable, si bien desde hace unos años se ha centrado más en la atención directa al ciudadano, que acude personalmente a la oficina y, en menor proporción, usa la opción telefónica. En cuanto al perfil del usuario, predominan las mujeres y las edades entre los 27 y los 52 años.

Al comienzo, los problemas más frecuentes eran los relacionados con las tintorerías y los servicios técnicos (electrodomésticos) y, en la actualidad, son la informática y la telefonía móvil, signo de que los tiempos han cambiado mucho. Los temas que se mantienen a lo largo del tiempo son los de vivienda, servicios bancarios, talleres de reparación y venta de automóviles.

La Dirección General de Consumo contribuye en un 75% a la financiación del mantenimiento y funcionamiento de la OMIC por medio de la subvención que anualmente se concede y que, para el año 2007, supone 14.943€ para actividades y 2.200€ para inversiones.

Arbitraje de Consumo

Presunta irregularidad en tratamiento odontológico

Luis Sanagustín Higuero, Presidente de Colegio Arbitral de Consumo

Reclamación

El usuario de la clínica odontológica presentó solicitud de arbitraje por entender que había sido sometido a un tratamiento en una de sus piezas dentales que no dio ningún resultado y además le supuso una serie de perjuicios derivados.

En la Vista celebrada ante el Colegio Arbitral el demandante se ratificó en la reclamación planteada en el sentido de que acudió a la clínica demandada por problemas de una muela, en la que sucesivamente le mataron el nervio, le empastaron, quitaron el primer empaste y le pusieron otro, para finalmente decirle que dicha muela no se la podían salvar, y se la tenían que quitar; lo que además suponía, según el demandante, que el puente que le habían hecho en la parte de arriba ya no servía para nada.

La solicitud que hacía al Colegio Arbitral era que la clínica odontológica le solucionara el problema, colocándole un puente o una muela nueva, sin cobrarle dinero alguno; y en su caso que le devolvieran lo pagado por la endodoncia que no había servido para nada.

La empresa demandada compareció asimismo a la Vista, manifestando su representante que al cliente se le hizo inicialmente un reconocimiento completo de la situación de sus piezas dentales, con radiografías, valoración de problemas y una propuesta integral de tratamiento que se estimaba necesario para los problemas detectados.

Más de un mes después de tal valoración se inició el trabajo en la pieza objeto de la controversia mediante apertura de endodoncia, dándole cita para el cierre de la endodoncia durante la semana posterior y resultando, según manifestaba la demandada, que el cliente no acudió a las citas previstas hasta pasado más de un mes, cuando se apreció el severo deterioro de la pieza en cuestión, que tras varios intentos de recuperar, hubo que terminar extrayendo, y entendiéndose que no se pudo aplicar el tratamiento todo lo rápido que hubiera sido deseable por las continuas ausencias a las citaciones del reclamante, y que si el tratamiento se hubiera desarrollado con

normalidad no se hubiera llegado a esa situación. La clínica odontológica solicitaba la desestimación de la demanda por no considerarse responsables del deterioro sufrido por la pieza dental.

A la vista de dichas alegaciones y previa revisión de los documentos que obraban en el expediente, el Colegio Arbitral consideró, en primer lugar, que no quedaba probado que en el puente que se le había colocado en la parte superior de la mandíbula se hubiera aplicado un tratamiento incorrecto, por lo que no debía ser sustituido ni indemnizado. Determinada esta primera cuestión, la siguiente era analizar todo lo acaecido con la muela origen de todos los problemas. A tal efecto, el Colegio estimó que el tratamiento aplicado a la misma había resultado inadecuado, sin que a tal conclusión se pudiera oponer la presunta falta de asistencia a las citas del reclamante, por cuanto que al documento presentado por la demandada sobre dichas faltas de asistencia no podía otorgársele valor probatorio al no existir firma o aceptación de contrario.

Por ello el Colegio decretaba la indemnización consistente en la devolución del coste del tratamiento aplicado a la pieza que no había tenido el resultado deseado.

Además a la vista del resultado final se estimó que lo más adecuado hubiera sido su extracción inicial, por lo que en base a las molestias sufridas por el cliente, se decidió que la necesaria extracción se hiciera sin coste para el reclamante.

Por el contrario no se estimó la pretensión del cliente de que la clínica se hiciera cargo del coste del puente que sustituyese la muela finalmente extraída, debido a que dicho puente debiera haberse instalado de igual manera de haberse procedido desde el primer momento a la extracción.

Defensa del Consumidor

Buzón del Consumidor

M^a Angeles Barrio Bielsa.

Jefa de la Sección de Información y Defensa del Consumidor del Servicio Provincial de Zaragoza

CONSULTA: Compré en un establecimiento de productos textiles de Zaragoza varios artículos para renovar la decoración de mi casa: cortinas, edredones, unas mantelerías y varias toallas. El Dependiente, tras la adquisición, me entregó el ticket de compra detallado, pero al tratarse de una cantidad importante, decidí pedirle la factura y me contestó que no era necesaria. ¿ Es correcta esa información? ¿Puedo exigirle la factura aunque me haya dado el ticket?.

RESPUESTA: Ya que la compra se efectuó en Aragón, buscaremos la respuesta en la Ley 16/2006, de 28 de Diciembre, de Protección y Defensa de los consumidores y usuarios de Aragón, que en su artículo 16 nos dice que las Administraciones Públicas de Aragón promoverán acciones encaminadas a garantizar la entrega de factura o documento acreditativo de las operaciones realizadas... debiendo constar al menos la fecha de contrato, todos los conceptos que formen el objeto del mismo y el precio desglosado para cada uno de los conceptos, de modo que la factura o documento acreditativo sea un reflejo fiel de los servicios adquiridos por el consumidor.

Si analizamos este apartado de la norma, efectivamente podemos concluir que el ticket de compra, siempre que cumpla los requisitos mencionados, tiene la misma validez que una factura. Es un documento sustitutivo de la factura, tal como establece el R.D. 1493/2003 en su art. 4.

De hecho constituye un comprobante acreditativo de la compra realizada y es un documento que permite llevar a cabo posteriores operaciones, tales como el ejercicio del derecho de devolución o restitución del bien, el cómputo del periodo de garantía del producto y la prueba de que ha sido adquirido en un determinado establecimiento.

Por otra parte, el artículo 78 de la misma ley considera infracción la no entrega de la factura o comprobante ... cuando lo solicite el consumidor. En tal caso, aunque el ticket de compra se haya entregado al comprador, se entiende que si éste solicita factura, constituiría una infracción la negativa por parte del vendedor a entregarla.

En cuanto al momento de expedir las facturas o documentos sustitutivos (ticket), y siempre que el destinatario sea el consumidor final, el citado Real Decreto establece en su art. 9.1 que deberán ser expedidos en el momento de realizarse la operación.



Para realizar consultas en el buzón del consumidor pueden dirigirlas por escrito a:

- Dirección General de Consumo
Avda. Pablo Gargallo 3, Planta 1^a
50003 Zaragoza
- Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo
cidac@aragon.es

Las consultas deben ser claras y concisas, así como contener los datos personales.

Legislación: Aparcamientos

Incidencia de la ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios en los contratos de aparcamientos de vehículos

Evolución normativa.

Estos contratos se regulan en la ley 40/2002, de 14 de noviembre, que buscaba dar soluciones a los problemas detectados por la falta de una regulación específica en un hecho tan cotidiano como dejar nuestro automóvil en un garaje público o privado durante un tiempo determinado por un precio concreto.

Esta ley ha sido modificada por la ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora y protección de los consumidores y usuarios que introduce algunas novedades y precisa conceptos.

Novedades de la ley 44/2006

La principal novedad es la regulación concreta del llamado aparcamiento rotatorio, es decir, aquel en que el titular del aparcamiento se obliga a facilitar una plaza por un tiempo variable no prefijado. Se establecen obligaciones concretas para este tipo de contratos de estacionamiento como que el pago se calculará por minuto sin redondeos a unidades de tiempo no consumidas y que en el justificante o resguardo el estacionamiento rotatorio debe constar día, hora y minuto de entrada.

El resto de las novedades se refieren a la depuración del concepto de este contrato, incluyendo y excluyendo supuestos, la regulación exhaustiva del recibo o resguardo y el deber de información precontractual.

Qué es un contrato de aparcamiento de vehículos.

El contrato de aparcamiento al que se refiere la norma es aquel en que una persona física o jurídica, pública o privada cede, como actividad mercantil, un espacio en un local o recinto del que es titular para el estacionamiento de vehículos de motor, con los deberes de vigilancia y custodia durante el tiempo de ocupación, a cambio de un precio determinado en función del tiempo real de prestación del servicio.

Son contratos de aparcamiento sujetos a esta norma los estacionamientos con reserva de plaza y los estacionamientos rotatorios, mientras que no lo son los de las denominadas zonas de estacionamiento regulado o en la vía pública, las llamadas zonas azules o naranjas, y los no retribuidos directa o indirectamente.

Las obligaciones del titular del aparcamiento son:

Facilitar al usuario un espacio para el aparcamiento del vehículo.

Entregar al usuario en formato papel o en cualquier otro soporte duradero que permita su conservación un justificante o resguardo del aparcamiento en el que se hará constar, en todo caso, la identificación del vehículo y si el usuario hace entrega al responsable del aparcamiento de las llaves del vehículo. El vehículo se identificará mediante su matrícula o cualquier otro marcador que permita tal identificación. En el estacionamiento rotatorio se hará constar en el justificante, además, el día, hora y minuto de entrada.

Restituir al portador del justificante, en el estado en el que le fue entregado, el vehículo y los componentes y accesorios que se hallen incorporados de manera fija y sean habituales y ordinarios en el vehículo de que se trate. En el resto de accesorios no fijos como radiocassettes y teléfonos móviles no alcanza esta responsabilidad salvo que se pacte como servicio especial.

Informar antes de contratar y de manera fácilmente perceptible los precios, horarios y las normas de uso y funcionamiento del aparcamiento, incluido si es práctica habitual del aparcamiento requerir al usuario la entrega de las llaves del vehículo.

Disponer de hojas de reclamaciones.

En cuanto a los deberes del usuario en los aparcamientos objeto de esta Ley, éstos son:

Abonar el precio fijado para el aparcamiento en las condiciones acordadas.

Exhibir el justificante o resguardo del aparcamiento o acreditar en caso de extravío su derecho sobre el vehículo para proceder a retirarlo.

Declarar, en los casos previstos, los accesorios especiales y enseres introducidos en el vehículo y depositarlos de acuerdo con las previsiones del titular del aparcamiento.

Seguir las normas e instrucciones del responsable del aparcamiento respecto al uso y seguridad del mismo, sus empleados y usuarios.



Directorio

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Dirección General de Consumo

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta
50003 ZARAGOZA
Teléfono del Consumidor 900 12 13 14

Servicios Provinciales de Salud y Consumo

Huesca

C/San Jorge, 65
Tel. 974 247 234

Teruel

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

Zaragoza

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

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

De Aragón

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta
50003 ZARAGOZA
Tel. 976 715 610

Del Ayuntamiento de Zaragoza

C/San Jorge, 1, 2º
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 396 150

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ARAGÓN

A. Provincial Amas de Casa, Consumidores y Usuarios "ALTOARAGÓN"
C/ Miguel Servet, 1, 2ºD
22003 HUESCA
Tel. 974 231 069

F.E.A.C.C.U.
C/Barbastro, 3
22002 HUESCA
Tel. 974 240 110

A. Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios "CESARAUGUSTA"
San Miguel, 15, ppal.
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 221 269

INFORMACU
Lasierra Purroy, 8-10
50007 ZARAGOZA
Tel. 976 254 998

Unión de Consumidores de Aragón "UCA"
Espoz y Mina, 6, 4º
50003 ZARAGOZA
Tel. 976 397 602

Asociación de Consumidores "TORRE RAMONA"
San Miguel, 30, pral.
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 211 321 / 976 215 161

Asociación de Vecinos y Consumidores "PUERTA SANCHO"
Avda. Autonomía, s/n (frente 26)
50003 ZARAGOZA
Tel. 976 445 500

A. de Consumidores "EDEFARAGÓN"
C/Cádiz, 8, 3º
50004 ZARAGOZA
Tel. 976 225 636

A. Aragonesa de Consumidores "ARACO"
C/Gutiérrez Mellado, 17, bajo
50009 ZARAGOZA
Tel. 976 791 909

A. Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorro "Ebro" (IMPOEBRO)
San Juan de la Peña, 165, 2º
50015 ZARAGOZA
Tel. 976 730 924

A. de Arrendatarios e Inquilinos de Aragón, Consumidores y Usuarios (AIA-CU)
Pza. España, 6, 2ºB
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 226 555

Asoc. de Consumidores "SAN JORGE"
Avda. Pablo Gargallo, 79-81
50003 ZARAGOZA
Tel. 976 405 069

A. de Consumidores de Mayores (ASCOMAEX)
Paseo María Agustín, 38
50004 ZARAGOZA
Tel. 976 285 619

A. de Consumidores y Usuarios para la Defensa del Asegurado "DEFENSER-ARAGÓN"
Coso, 100, planta 3, of. 4
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 238 642

Federación Aragonesa de Consumidores y Usuarios
Leopoldo Romeo, 30, local izqda.
50002 ZARAGOZA
Tel. 976 134 792

Asoc. de Consumidores "CONMAYOR"
Moret, 4, Edificio la Caridad
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 216 761

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

A. Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios "SANTA MARÍA"
Yagüe de Salas, 16, 4º
44001 TERUEL
Tel. 978 602 466

OMIC DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Nombre	Dirección	Localidad	Provincia	Código	Teléfono
Ayto. Barbastro	P. Constitución, 2	Barbastro	Huesca	22300	974 310 150
Ayto. Binéfar	C. Doctor Fleming, 1	Binéfar	Huesca	22500	974 431 341
Ayto. Canfranc	Pza. del Ayuntamiento, 1	Canfranc Estación	Huesca	22520	974 373 141
Ayto. Fraga	C. Arieta, 17	Fraga	Huesca	22520	974 473 166 / 974 470 050
Ayto. Huesca	Pza. de la Catedral, 1	Huesca	Huesca	22001	974 292 135
Ayto. Jaca	C. Ramón y Cajal, 8	Jaca	Huesca	22700	974 357 224
Ayto. Sabiñánigo	Pza. España, 2	Sabiñánigo	Huesca	22600	974 484 200
Comarca del Cinca Medio	Plaza del Pilar, 47, 2ª planta	Monzón	Huesca	22400	974 415 973
Comarca del Sobrarbe	Avenida de Ordesa, 79	Boltaña	Huesca	22340	974 518 024
Comarca de la Ribagorza	C. Señores de Entenza, 1	Benabarre	Huesca	22580	974 543 512
Comarca de los Monegros	Avda. de Huesca, 24	Sariñena	Huesca	22200	974 570 701
Ayto. Albarracín	Pza. Mayor, 1	Albarracín	Teruel	44100	978 700 400
Ayto. Alcañiz	Pza. España, 1	Alcañiz	Teruel	44600	978 870 565
Ayto. Andorra	Pza. España, 1	Andorra	Teruel	44500	978 842 011
Ayto. Calamocha	C. Justino Berned, 15, bajo	Calamocha	Teruel	44200	978 730 050 / 978 730 510
Ayto. Híjar	Pza. España, 13	Híjar	Teruel	44530	978 820 000
Ayto. Rubielos de Mora	Pza. de Hispanoamérica, 1	Rubielos de Mora	Teruel	44415	978 804 001 / 978 804 605
Ayto. Teruel	Pza. de la Catedral, 1	Teruel	Teruel	44001	978 617 225
Ayto. Utrillas	Pza. del Ayuntamiento, 11	Utrillas	Teruel	44760	978 757 001
Comarca del Matarraña	Avda Cortes de Aragón, 7	Valderrobres	Teruel	44580	978 890 885
Ayto. Alagón	Pza. España, 1	Alagón	Zaragoza	50630	976 612 713 / 976 610 300
Ayto. Almunia de Dª. Godina	C. López Urraca, 7	La Almunia de Dª. Godina	Zaragoza	50100	976 600 206
Ayto. Calatayud	Pza. Costa, 14	Calatayud	Zaragoza	50300	976 881 314
Ayto. Caspe	Pza. España, 1	Caspe	Zaragoza	50700	976 632 190
Ayto. Daroca	Pza. España, 6	Daroca	Zaragoza	50360	976 800 312
Ayto. Ejea de los Caballeros	Avda. Cosculluela, 1	Ejea	Zaragoza	50600	976 661 515 / 976 661 660
Ayto. Gallur	Pza. España, 1	Gallur	Zaragoza	50650	976 864 073
Ayto. Tarazona	Avda. de la Paz, 31, bajos	Tarazona	Zaragoza	50500	976 641 033 / 976 199 110
Ayto. Utebo	Paseo Berbegal, 22-24	Utebo	Zaragoza	50180	976 785 049
Ayto. Zaragoza	C. San Jorge, 1, 2º	Zaragoza	Zaragoza	50001	976 396 150 / 976 396 154
Ayto. Zuera	C. Jorge Luna, 3	Zuera	Zaragoza	50800	976 681 119 / 976 681 352
Comarca del Aranda	Pza. del Castillo, s/n	Illueca	Zaragoza	50250	976 548 090
Comarca del Campo de Borja	C. Nueva, 6	Borja	Zaragoza	50540	976 852 858
Comarca del Campo de Cariñena	Avda. de Goya, S/N	Cariñena	Zaragoza	50400	976 620 816/17
Mancomunidad de la Ribera Izquierda del Ebro	Pza. España, 16	Alfajarín	Zaragoza	50172	976 790 630



¿Todavía no eres donante? ven a conocernos



PARKING GRATUITO PARA DONANTES EN EL BANCO

HORARIOS: DE 8'00 A 21'00 horas, Sábados de 8'30 a 14'00 horas

Líneas autobús: 38, 31, 22, 42 y 53

**C/Ramón Salanova, 1
(entrada también por Duquesa Villahermosa)**

