

Consumo Aragón

N.º 35 Invierno 2007

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



>Por una Navidad más segura



Campaña 3x1

www.protegetupresente.com

Por un uso responsable
del preservativo





Sumario



N.º 35 | Invierno 2007

- 06 **En Portada:** Vigilar los juguetes para tener una Navidad más segura
- 10 **Derechos de los usuarios de las estaciones de esquí**
- 12 **Novedades de la nueva norma reguladora de aparcamientos**
- 14 **Rebajas de invierno**
- 16 **Entrevista:** Pepe Quílez, Director de Aragón Televisión
- 18 **Informe de Consumo:** ¿Cómo reclamar en el comercio electrónico?
- 20 **Breves**
- 22 **Los usuarios del Sistema Aragonés de Salud tendrán una nueva tarjeta sanitaria**
- 24 **Venta ambulante**
- 26 **La educación del consumidor en Aragón**
- 28 **Inmigrantes, los nuevos consumidores**
- 31 **OMIC:** Cariñena
- 32 **Arbitraje de Consumo**
- 33 **Buzón del Consumidor**
- 34 **Legislación:** Comercialización a distancia de servicios financieros

Director:
Francisco Catalán Duerto

Consejo de Redacción
Carlos Peñasco Gil, Ignacio Zarazaga Chamorro, Francisca Pérez Jiménez, Melania Bentué Ceresuela, María Vidal Cirac, Paula Ibor Quílez.

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 de la Dirección General de Consumo:
www.aragon.es/consumo

Diseño y Maquetación:
Shackleton Arte y Comunicación

Depósito Legal:
Z-3761-96

ISSN:
1137-4527

Agenda / Publicaciones

M^a Jesús Callén Calzada. Documentalista.

Aulas de Consumo:

Las aulas de consumo programadas para los próximos meses son:

“El alquiler de vivienda”. 22 de enero de 11h. a 13 h.

“El calzado, el vestido y otras ropas del hogar”. 19 de febrero de 11h. a 13h.

“Productos ecológicos y productos transgénicos”. 25 de marzo de 11h. a 13h.

Estas jornadas se celebran en el salón de actos del Edificio Pignatelli, situado en Paseo María Agustín, 36.

Jornadas:

XXIX Jornadas Aragonesas de Consumo

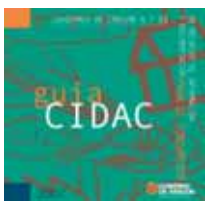
Consumo seguro y responsable: Representación de una obra de teatro, dirigida a personas mayores; el día 11 de marzo

XXX Jornadas Aragonesas de Consumo: educación vial y movilidad

Obra de teatro, dirigida a niños, el 28 de marzo. Ambas tendrán lugar en el salón de actos del colegio Jesús María El Salvador, calle del Cardenal Gomá 13, a las 11 h.



PUBLICACIONES



Cuadernos de Consumo, nº 33: Titulado “**Guía CIDAC**” una obra de referencia elaborada por nuestro Centro de Documentación en formato CD-ROM, en la que figura gran parte de los fondos del mismo.



Pensado para alumnos de enseñanzas no universitarias, el Departamento publica este **Programa de Educación del Consumidor en Aragón**, con el fin de desarrollar hábitos correctos, críticos y responsables de consumo.



Destinado a los docentes, también se ha publicado el **Manual Básico “La educación del consumidor en el aula”**, proporcionándoles las herramientas necesarias para desarrollar capacidades críticas de consumo en el alumnado.



La Dirección General de Consumo ha publicado el folleto **Arbitraje de Consumo. La vía más fácil** para dar a conocer esta modalidad de resolución de desacuerdos entre los dos protagonistas del consumo: consumidor o usuario y el vendedor o prestador de servicios.



Cuadernos de Consumo, nº 34: Titulado “**IV Curso de Consumo : Los nuevos retos del consumidor en Aragón.**”, impartido en la Universidad de Verano de Teruel, los días 26, 27, 28 y 29 de junio de 2007.

Editorial:

Por una Navidad más segura.

La Navidad se ha convertido en un periodo caracterizado por el consumo. Se compra abundante comida, bebida y todo tipo de regalos entre los que destacan los juguetes. Porque si hay unos auténticos protagonistas durante estas fechas esos son los niños y se debe verificar que todos los artículos que les llegan son seguros.

Las inspecciones de Consumo trabajan para garantizar que los juguetes inseguros son retirados de la venta y también las propias compañías tienen mecanismos de autocontrol que detectan incumplimientos de la normativa de seguridad. Pero esto no resta para que los consumidores estén alerta cuando compran un artículo para un niño.

Una marca que indica que el producto es de calidad y que ha pasado los controles de la Unión Europea es el etiquetado CE. Por eso siempre se debe comprobar que está presente en el juguete. También es recomendable comprobar las advertencias que puede llevar adjuntas el artículo para saber si es idóneo para un niño determinado.

Por otra parte, es conveniente leer las instrucciones de uso y comprobar si el juguete tiene bordes o puntas cortantes, piezas excesivamente pequeñas que pueden ser tragadas o algún material peligroso, entre otras cuestiones. Además, no hay que olvidar que la seguridad del niño debe estar siempre por encima de cuestiones económicas.

Tampoco es recomendable adquirir juguetes excesivamente complicados, salvo que el niño tenga muy claro que los quiere porque los conoce, ni diferenciar artículos por el sexo o dejar al alcance de los más pequeños lo que sólo debe ser utilizado por los mayores. Además, no se deben regalar juguetes frágiles o que sólo valen para ser observados u olvidarse de comprar las pilas – es importante fijarse en lo que consumen, ya que algunos gastan cantidades importantes y jugar puede salir

caro-. También es bueno que, si un niño se obceca en un producto por su publicidad, lo vea antes para evitar desengaños.

Es muy recomendable comparar precios en distintos establecimientos, conocer en qué supuestos o condiciones se pueden efectuar los cambios y guardar siempre los comprobantes de compra.

Desde la Dirección General de Consumo somos conscientes de la importancia de proteger, en la medida de nuestras posibilidades, a los usuarios y más cuando éstos son una población tan sensible como la infantil. Por eso se creó la Red de Alerta, un sistema de información entre las distintas administraciones para poder dar respuestas rápidas y homogéneas ante la presencia de un producto inseguro.

En cuanto a conflictos en materia de Consumo, una herramienta útil para resolverlos es el Sistema Arbitral de Consumo. Por eso es conveniente comprar en establecimientos que indiquen estar adheridos a este Sistema, pues demuestra que el comerciante tiene confianza en los productos o servicios que presta y que cualquier discrepancia quedará resuelta de una forma rápida y gratuita.

Por otro lado, desde la Dirección General de Consumo también queremos hacer una serie de recomendaciones relacionadas con la alimentación, es importante no improvisar los menús en los últimos días en función a la oferta de las tiendas y no nos debemos olvidar de aquellos familiares y amigos que por motivos de salud tienen que seguir un régimen especial.

Desde estas líneas os animamos a que un hecho tan común como la compra de bienes se convierta en un acto solidario y comprometido.

En resumen, en Navidad no se debe bajar la guardia al comprar, menos aún cuando hablamos de juguetes. Así conseguiremos unas fiestas seguras y divertidas.

En Portada:

Vigilar los juguetes para tener una Navidad segura



Con la llegada de la Navidad las compras de juguetes para los niños se disparan y hay que estar más alerta para verificar que los productos que adquirimos cumplen todas las medidas de seguridad. El año pasado se detectaron 347 juguetes irregulares.

Pistolas que superan el nivel de ruido permitido, muñecas con pintura tóxica, sonajeros con piezas que pueden ser ingeridas por los niños... Los juguetes son herramientas esenciales para el buen desarrollo del niño y, desde siempre, los pequeños han tenido la necesidad de una actividad. Pero hay que tener cuidado con los juguetes que les regalamos porque todos los meses se detecta alguno que puede ser perjudicial para los niños.

Las instituciones están cada vez más atentas ante estas irregularidades, pero también los padres deben mantenerse alerta y controlar que los juguetes que compran cumplen todas las normativas de seguridad, sobre todo en esta época, que es cuando más se consume. Hay que buscar el juguete adecuado y ser muy conscientes del papel que tendrá en el desarrollo del niño.

Los fabricantes españoles denuncian que por las aduanas de la Unión Europea se cuelan algunos juguetes que no cumplen la normativa y que proceden, mayoritariamente, de países asiáticos. En relación con esto, existe la Red de Alerta, con la que se están obteniendo resultados esperanzadores. Esta red es un sistema de intercambio de información entre las distintas administraciones con la finalidad de dar una respuesta rápida ante la presencia de un producto inseguro.

Por ejemplo, si en Aragón se detecta un juguete que supone un riesgo para los niños, se inmoviliza el artículo y se traslada la información al Instituto Nacional del Consumo para que éste lo comunique al resto de Comunidades y, sobre todo, a la que sea sede del fabricante o distribuidor del producto. A partir de ahí, las distintas administraciones actúan al unísono para

retirar dicho producto. Además, a través de la red también se comunica la información de productos irregulares detectados en otros mercados de fuera de España.

El año pasado, de los 1.499 productos alertados, 347 fueron juguetes, es decir, el 23,15%. Les siguieron el material eléctrico (265), las luminarias (184), vehículos y accesorios (161), artículos infantiles (127), artículos de ocio y deporte (81), cosméticos (59), bricolaje y herramientas (49), artículos decorativos (45), encendedores (30), productos químicos (30), mobiliario (26), informática (9), equipos de protección (8), menaje (8), punteros láser (8), telecomunicaciones (4) y otros.

La Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, con sus tres servicios provinciales, trabaja año tras año para conseguir que las Navidades sean más seguras y que no haya problemas con los juguetes, prestando además una atención prioritaria por tratarse del colectivo infantil. Además es una obligación, como marca la Ley 16/2006, de Protección y Defensa de los Consumidores de Aragón, que establece que las administraciones públicas deben velar para evitar que los productos o servicios de consumo puedan provocar riesgo para la salud y la seguridad de los consumidores.

La normativa también se refiere a la obligación de los productores, importadores y comercializadores de procurar que los artículos que ponen a disposición del consumidor sean seguros. De hecho, el productor es, a todas luces, el primer responsable de que la mercancía sea segura, es decir, "que no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles", según dice el Real decreto 1801/2003, de 26 de diciembre.

Los juguetes deben ser fabricados de forma que su ingestión, inhalación, contacto con la piel, mucosas u ojos, no presenten riesgos para la salud. Tienen que presentar la resistencia y estabilidad suficientes para soportar tensiones por su uso, sin roturas o deformaciones que pue-



dan provocar heridas. Ni el juguete ni su empaque deberán presentar riesgo de asfixia. La mayor parte de los juguetes que no cumplen las normas presentan el problema en el etiquetado y en la presentación y, en menor medida, sobre los materiales utilizados y la construcción del producto.

El consumidor también tiene que colaborar para detectar estos productos irregulares y debe tener en cuenta una serie de premisas a la hora de elegir el juguete, que no supone sólo escoger el más idóneo para la edad y los gustos del niño. Hay que prestar mucha atención para que cumplan los requisitos de seguridad. Pero, ¿cómo saber que el juguete que estamos comprando los cumple?

En primer lugar debe comprobar las características del producto y su composición para ver que no contiene nada raro. Es importante prestar atención a las etiquetas que presentan los juguetes y leerse la información que acompaña al producto para saber cuál es su modo de uso y las posibles advertencias. Además, deben tener en cuenta la edad del niño y la edad de uso recomendada del juguete y, en función del tipo de produc-

EL MARCADO CE

Estas letras significan que el juguete cumple la normativa europea de seguridad y que ha pasado las pruebas técnicas o de laboratorio necesarias sobre sus características físicas, mecánicas, eléctricas y químicas. También garantiza que el juguete lleva las instrucciones oportunas para su buen funcionamiento. Existen, además, otras etiquetas no obligatorias que informan sobre los indicadores de protección medioambiental, la calidad, comercio justo, etc. En algunos casos, el juguete lleva indicadores de seguridad como "no es conveniente para niños menores de tres años" o "utilizar bajo la supervisión de un adulto" y siempre deben tenerse en cuenta. De todos modos, hay que tener cuidado porque se han detectado algunos productos que llevan el marcado CE, pero no son seguros. Es el caso de algunos juguetes vendidos en las tiendas de "Todo a cien", pero también de algunas marcas conocidas.



to, prestar más atención a diferentes aspectos. Es decir, no es lo mismo un juguete que funciona con electricidad, que uno que va sobre ruedas o un peluche. Y, por supuesto, hay que supervisar su uso porque cualquier producto dejado en las manos de un niño puede mostrarnos nuevas facetas o tornarse peligroso.

En relación con la seguridad existe una Comisión Técnica de Seguridad que sirve para consensuar una postura ante la presencia de determinados productos que cumplen la normativa vigente pero que suponen ciertos riesgos. Por ejemplo, el año pasado se detectaron unos libros de cocina que no eran peligrosos en sí, pero que recomendaban el uso de algunos electrodomésticos que podían entrañar riesgos para el niño. En este caso, la comisión propuso a las editoras que incorporasen advertencias del tipo "utilizar en presencia de un adulto".

Los servicios provinciales de Consumo están llevando a cabo una campaña especial de comprobación y verificación del mercado CE de los juguetes, así como de las etiquetas, presentación y seguridad. De hecho, Aragón ha sido

la comunidad responsable de la elaboración de la planificación y el cuestionario de una campaña de seguridad en los juguetes que va a ser utilizada en el territorio nacional.

Por otro lado, la Dirección General de Consumo aconseja comparar precios, planificar el gasto y adelantarse a las fechas navideñas para conseguir mejores precios. También aconseja comprar en los establecimientos que exhiben el logotipo de su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, que demuestra que el comerciante tiene confianza en los productos o servicios que presta y que cualquier discrepancia quedará resuelta de una forma rápida y gratuita.

En definitiva, antes de comprar juguetes estas Navidades, deben estar atentos y comprobar si el producto cumple todas las medidas obligatorias. Si encuentra un juguete que considera peligroso, acuda a los servicios territoriales de Consumo. Así facilitará que las Administraciones tomen las medidas oportunas para evitar peligros a los más pequeños. Revisar todas las advertencias y comprobar la seguridad del juguete no lleva mucho tiempo y le permitirá disfrutar de una Navidad más segura.

EN CASO DE PROBLEMAS

Siempre hay que guardar el recibo para poder reclamar y debe recordarse que prácticamente todos los productos que adquirimos en estas fechas tienen un período de garantía de dos años. Si se encuentra con algún problema en las compras navideñas puede efectuar la reclamación en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor; Asociaciones de Consumidores y Usuarios; Servicios Provinciales de Salud y Consumo; ante la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza o ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón. Además, la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón pone a su disposición el teléfono gratuito de atención al consumidor 900 12 13 14 para resolver sus dudas sobre éstas u otras cuestiones que les afecten como consumidores.

QUÉ HAY QUE HACER

- Hay que comprobar las advertencias que indican si el juguete es idóneo para el niño y la edad para la cuál está aconsejado.
- Es importante leer las instrucciones de uso, que nos pueden orientar.
- Es conveniente verificar la apariencia del juguete, si tiene bordes o puntas cortantes, etc.
- La seguridad del niño debe estar por encima de cuestiones económicas.
- Hay que comprobar que en el etiquetado aparece el marcado CE y el nombre del fabricante o importador.
- Las cometas y demás juguetes voladores deben llevar una advertencia de que no se utilicen cerca de líneas eléctricas.
- Los juegos de química tienen que contener la advertencia de que tienen sustancias peligrosas.
- Prestar atención a las instrucciones y advertencias de los cargadores de baterías y supervisar su carga.
- Los juguetes que usan corriente eléctrica deben tener un enchufe de seguridad y la tensión eléctrica no excederá de 24 voltios.
- Observar que la boquilla de los juguetes que suenan al soplar no pueda desprenderse y ser tragada.
- Se debe tener cuidado con los juguetes que parecen comida de verdad porque pueden ser tragados por los niños.
- Evitar artículos con piezas pequeñas para los niños menores de 3 años, y los materiales pintados o barnizados para bebés.
- Los juguetes con proyectiles no están indicados para los niños más pequeños y no deben poder cargarse con proyectiles que no sean los originales.
- En los triciclos, hay que observar que las cadenas y piñones sean inaccesibles para el niño.

QUÉ NO HAY QUE HACER

- Adquirir juguetes excesivamente complicados, salvo que el niño tenga muy claro que los quiere porque los conoce.
- Diferenciar juguetes por el sexo.
- Comprar juguetes inadecuados para la edad del niño o dejar al alcance de los más pequeños lo que sólo debe ser utilizado por los mayores.
- Regalar juguetes frágiles o que sólo valen para ser observados.
- Olvidarse de comprar las pilas. Hay que fijarse en la cantidad necesaria ya que algunos consumen cantidades importantes y jugar puede salir caro.
- El pelo de los peluches debe llevar tratamiento ignífugo. Los ojos y la nariz tienen que estar bien cosidos y las costuras no deben dejar salir el relleno.
- Los patines y patinetes con ruedas llevarán una inscripción para advertir de la necesidad de usar equipos de protección.
- Los juguetes con movilidad deben tener un buen sistema de frenado.

Derechos de los usuarios de las estaciones de esquí

Luis Sanagustín Higuero. Jefe de la sección de Consumo del Servicio Provincial de Huesca



La afición por la práctica del esquí tiene un amplio predicamento en la sociedad aragonesa, siendo numerosas las personas que disfrutan de ella. Además, constituye un importante elemento dinamizador de la economía de nuestra Comunidad, especialmente en los valles pirenaicos y turolenses en los que se asientan las estaciones de esquí, donde en los últimos años se han producido numerosas y cuantiosas inversiones para la mejora de unas instalaciones que atraen a muchísimos turistas aragoneses, del resto del territorio nacional e incluso de Francia.

Actualmente no existe una normativa específica e individualizada para regular las

estaciones en las que se practica esta actividad y los derechos de los usuarios de dichos servicios turísticos. A falta de regulación concreta deberemos fijarnos en lo que con carácter más general disponen otras normas. La normativa a la que podemos acudir en este caso es a la Ley 6/2003 de Turismo de Aragón (BOA 10.3.2003), dado el carácter de actividad turística que se puede atribuir a las estaciones de esquí y que está expresamente recogido en el art. 51 de dicha Ley, que establece con carácter genérico los derechos de todos los usuarios de cualquier tipo de servicio, establecimiento o instalación turística.

Dichos derechos se podrían sistematizar de la siguiente forma:

- Derecho a obtener una información previa, veraz, completa y objetiva sobre el servicio ofertado y sobre el precio del mismo. En el caso del esquí, esta cuestión supone, en primer lugar, la posibilidad de saber con antelación la situación de las pistas y la climatología prevista, ya que uno y otro factor condicionarán de manera decisiva el buen desarrollo de la actividad y evitarán desplazamientos innecesarios si, por ejemplo, hay poca nieve o las pistas están cerradas. Existen teléfonos de información y páginas en Internet que facilitan esta información.
- Asimismo, este derecho supone el poder conocer las características específicas de cada estación, como las pistas existentes, su grado de dificultad, los establecimientos de hostelería y restauración, los servicios sanitarios, las escuelas de esquí y monitores, el alquiler de material y otros servicios complementarios.
- Por último, existe la obligación de informar cumplidamente a los usuarios del precio del servicio turístico, esto es, el precio por día de uso de la estación y sus remotes y los precios especiales por un conjunto de días o por toda la temporada. Esta información deberá figurar debidamente expuesta en los lugares donde se expendan los tickets de uso de la estación.
- Derecho a acceder a los establecimientos turísticos en su condición de establecimiento público. En el caso del esquí, supone poder utilizar, previo pago, los servicios de la estación en las condiciones previstas y los servicios accesorios que contrate.
- Derecho a recibir el servicio turístico en las condiciones ofertadas o pactadas. En el caso que nos ocupa, esto se refiere a que las condiciones de la estación en general y de las pistas y remotes en particular deberán ser las necesarias para la práctica habitual del esquí, generando derecho a reclamación si las condiciones no fueran idóneas o hubiera problemas con los remotes por averías sobrevenidas.
- Derecho a recibir un trato correcto por parte del personal de la estación, bien entendido que en todo caso se habrá de atender a las indicaciones y a las advertencias de todo tipo y, especialmente, a las relativas a la



seguridad que puedan darnos para el buen funcionamiento de la instalación.

- Derecho a obtener cuantos documentos acrediten los términos de la contratación de servicios y en cualquier caso las facturas y justificantes de pago.
- Derecho a conseguir un servicio adecuado en cuanto a la seguridad de las personas y las cosas, debiendo estar las instalaciones correctamente señalizadas y marcadas las pistas
- Derecho a formular quejas y reclamaciones. En este caso se podrá presentar denuncia administrativa ante la Inspección de Turismo en los Servicios Provinciales correspondientes y, si existe reclamación económica, cabe la posibilidad de presentar solicitud de arbitraje de consumo, dado además que varias estaciones se encuentran adheridas a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.
- Frente a estos derechos que nos asisten como usuarios, no debemos olvidarnos nunca de nuestras obligaciones en una actividad en la que ciertamente existen riesgos que deberemos intentar minimizar acudiendo a la estación de esquí debidamente preparados, equipados y protegidos, controlando la situación de las pistas, la señalización, la meteorología, etc., y, por último, siendo muy conscientes de que no estamos solos en las pistas sino junto a otros muchos esquiadores.

Novedades de la nueva norma reguladora de aparcamientos. Aspectos prácticos

Ignacio Zarazaga Chamorro. Jefe del Servicio de Disciplina de Mercado.



La ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios ha incorporado varias modificaciones de la ley reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos, estableciendo con carácter general un plazo de adecuación que finalizó el 31 de mayo de este año (para los aparcamientos en régimen de concesión administrativa y en los aparcamientos accesorios o dependientes de otras instalaciones se alargaron los plazos de adaptación de algunas nuevas obligaciones hasta el 31 de agosto).

Tras el periodo transitorio que ha tenido el sector, ha sido obligada la intervención de la Administración para comprobar el grado de cumplimiento en los aparcamientos aragone-

ses de los diferentes aspectos que recoge la nueva ley. Entre ellos, el que ha tenido mayor trascendencia ha sido el de la facturación del servicio por minutos.

La aplicación e interpretación de los supuestos de esta normativa genera algunas dudas entre los usuarios:

- 1.- La posibilidad de ofertar por parte de los aparcamientos "paquetes de tiempo determinado a un precio fijo". Serían los casos de pupilajes por tiempo determinado que pueden ser de días, semanas o incluso por el tiempo de duración de un determinado evento (por ejemplo, un partido de fútbol). Siempre que la plaza quede reservada, el contrato tendría el carácter de

Novedades de la nueva norma reguladora de aparcamientos

“estacionamiento con reserva de plaza” y quedaría excluida la aplicación del cobro por minutos aunque les sería de aplicación las obligaciones de guarda y custodia. Una variante de esta modalidad sería el ofrecimiento de paquetes de tiempo determinado (1 hora, 2 horas,...). En esta modalidad, el consumidor deberá exigir que se vaya descontando del prepago el tiempo realmente utilizado y no se puede obligar a consumir determinado paquete de tiempo mínimo; además, el precio será por minuto de estacionamiento de acuerdo a las tarifas normales publicitadas.

2.- Establecer precios diferentes en función de la franja horaria. Esta práctica está permitida siempre que no existan demasiadas “escalas” que hagan imposible calcular el precio final al usuario y siempre que resulte más económica en números absolutos la utilización del aparcamiento rotatorio durante un tiempo inferior a la de uno superior.

3.- El cobro de un “precio fijo” al inicio del servicio independientemente del tiempo de utilización. Esta práctica no cabría en aplicación de la nueva ley.

4.- La identificación del vehículo en el resguardo de entrada. La posibilidad de identificación del vehículo puede ser por la matrícula o por cualquier otro “marcador” en cualquier soporte que la permita. Podría servir como sistema la asignación de un “número de entrada” que no siendo fácilmente manipulable garantice la identidad del vehículo. En el resguardo deberá constar, en todo caso, el día y la hora exacta de entrada del vehículo.

5.- La información del precio deberá hacerse de tal manera que el consumidor la conozca antes de contratar. Si bien en algunos casos puede resultar muy complejo por la ubicación o diseño del aparcamiento, deberá exigirse, al menos, que una vez que el usuario conozca los precios en el interior se le permita salir sin coste alguno en caso de no interesarle el servicio.

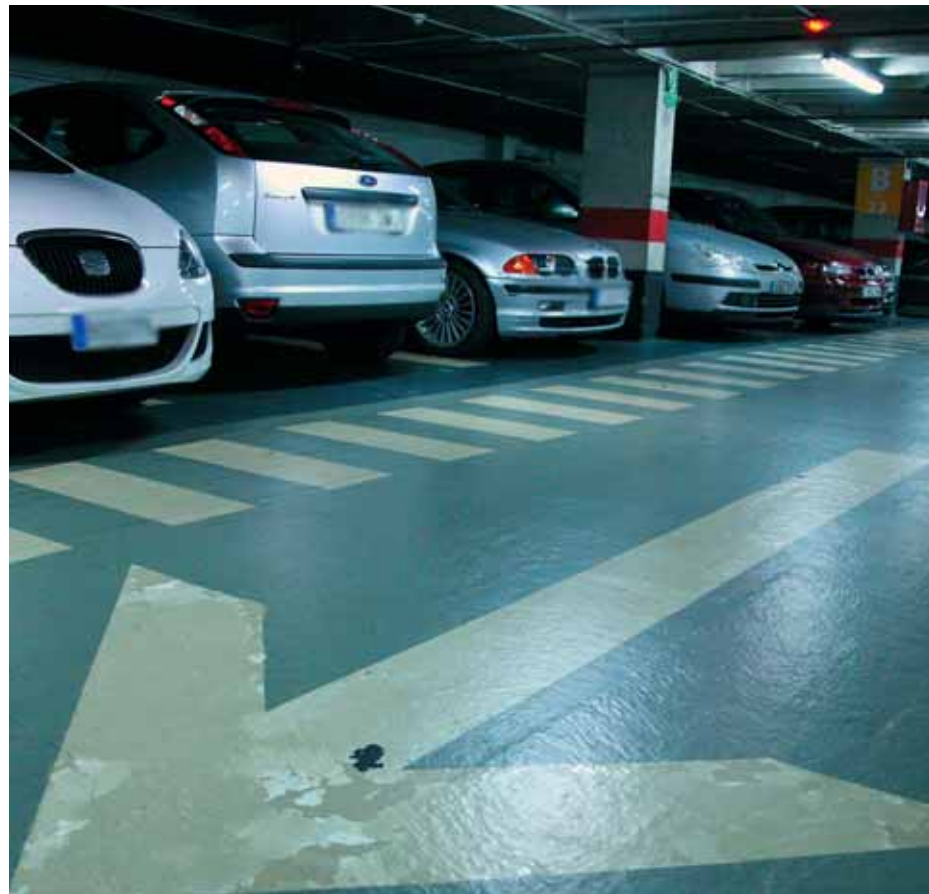
La ley obliga además a suministrar información al usuario sobre otros aspectos como la práctica de entregar las llaves del vehículo, la aceptación de la restitución de accesorios no fijos y extraíbles o la penalización por pérdida del ticket, aspectos que también han

sido controlados en la campaña que se ha llevado a cabo.

Con la nueva norma en vigor y tras el periodo de adaptación a la misma, la inspección de Consumo ha consistido en visitas por los aparcamientos de nuestra Comunidad Autónoma para comprobar el grado de cumplimiento de los extremos ya mencionados. Se controlaron también otros aspectos no incluidos expresamente en la norma como el posible redondeo de los precios tanto en los pagos efectuados en metálico como con tarjeta, haciendo especial hincapié en la facturación del servicio por minutos dada la dificultad técnica de aplicarla y porque supone una demanda histórica de los consumidores.

Con carácter previo a la citada campaña se realizó un sondeo prospectivo para comprobar la situación real del sector. A la vez, se pretendía sensibilizar de la importancia que tiene que el consumidor tenga garantizados todos los derechos que incluye la norma.

Como resultados globales de la campaña cabe reseñar el alto grado de cumplimiento de la nueva ley en la mayor parte de los casos.



Rebajas de invierno



Tras las fiestas de Navidad, se abre paso la cuesta de enero y con ella aparecen las Rebajas que en ocasiones suponen una ayuda, porque podemos comprar a un precio más económico y beneficioso aquellos artículos que precisamos para nuestro hogar o nuestra familia, y en otras una importante tentación ya que nos sentimos impulsados a comprar cosas y objetos que no necesitamos. Por ello, es conveniente efectuar una compra meditada y responsable.

El primer periodo de rebajas de 2008 será del 7 de enero al 7 de marzo, con un mínimo de una semana y un máximo de dos meses, otorgándose libertad para determinar las fechas de inicio y fin a los comerciantes de establecimientos que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los que pertenezcan a grupos de distribución u operen bajo el nombre comercial de éstos.

El consumidor debe racionalizar sus compras, comparar precios y adquirir sólo aque-

llas cosas que necesita. En ocasiones existe la percepción de que las rebajas son un juego entre consumidores para ver quiénes compran antes, más barato y más cosas.

Bajo el término rebajas se incluyen aquellos productos que se han estado vendiendo durante la temporada y que ahora se reduce su precio. Los artículos en venta durante las rebajas deberán haber estado incluidos con anterioridad, y durante el plazo mínimo de un mes, en la oferta habitual de ventas del establecimiento y no podrán haber sido objeto de promoción alguna en el curso del mes que preceda a la fecha de inicio de la venta en rebajas.

Por otro lado, es obligatorio que en las etiquetas aparezca el precio normal y el rebajado. La información debe ser clara y comprensible.

Además, es importante no confundir las rebajas con otras figuras previstas en la Ley como las liquidaciones y saldos. Las primeras son ventas especiales derivadas de una situación excepcional como cierre de negocio,

cambio de orientación del mismo, revocación judicial o por causa mayor que impida el normal ejercicio del negocio. Los saldos son artículos que presentan algún defecto o tara de fabricación, o que han quedado obsoletos: por eso se venden más baratos.

Los productos rebajados deben ser artículos de temporada y en perfectas condiciones, es decir, se trata de ofrecer la misma calidad a menor precio.

Los carteles y la publicidad de los establecimientos y comercios anunciarán los productos rebajados como "REBAJAS"; y en ningún caso se prestarán a confusión con la mención de términos "Saldos" o Liquidación".

Además hay que recordar que lo que se rebaja son los precios pero en ningún caso la calidad y desde luego tampoco nuestros derechos. Así si el producto comprado en rebajas presenta algún defecto o problema, seguiremos teniendo derecho a la garantía legal a la reparación o cambio, o, en su caso, devolución del dinero, igual que en fechas de no rebajas, e igual reflexión se ha de hacer respecto a la admisión de medios de pago, en el sentido de que en aquellos comercios donde se admita habitualmente el pago mediante tarjetas de crédito deben seguir haciéndolo durante el período de rebajas.

Por último, es conveniente seguir una serie de recomendaciones:

- Hay que evitar comprar por impulso. Para ello haga una lista de los artículos que precisa y fije la cantidad máxima que desee gastar.
- Guarde siempre el resguardo de su compra o factura para posibles reclamaciones.
- Compare calidades y precios en distintos establecimientos.
- Asegúrese de que los productos rebajados no están deteriorados y son los mismos que estaban a la venta, puesto que no se pueden vender como rebajas los artículos defectuosos o que se adquieran por el vendedor sólo con este objeto.



- En las rebajas el precio rebajado del producto tiene que figurar junto a su precio anterior.
- La rebaja del precio NUNCA debe implicar rebaja de calidad.
- La publicidad es vinculante, como un contrato y por tanto el establecimiento ha de cumplir lo que promete.
- Compre, siempre que sea posible, en los establecimientos que exhiben el logotipo de su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. Demuestra que el comerciante tiene confianza en los productos o servicios que presta y que cualquier discrepancia quedará resuelta de una forma rápida y gratuita.

Entrevista

Pepe Quílez, Director de Aragón Televisión



“Día a día trabajamos para ser una televisión plural, cercana y abierta”

Pepe Quílez es el director de Aragón Televisión, cuenta con una larga trayectoria profesional. Durante diez años fue redactor de la cadena COPE, en 1987 comenzó a trabajar en el centro territorial de Televisión Española, donde desempeñó las funciones de redactor, editor y presentador de noticias. Desde 2005 es el máximo responsable de la cadena autonómica.

¿Cuál es el principal objetivo de una televisión autonómica?

Sin duda, el objetivo fundamental es ser un servicio público que facilite y favorezca la información, la educación y el entretenimiento de todos los ciudadanos. Una televisión autonómica debe ser un elemento de vertebración del territorio. En Aragón Televisión trabajamos para lograr una televisión plural, cercana y abierta.

¿Qué debe diferenciar a las televisiones públicas de las privadas?

La programación y la vocación de servicio público. En una cadena pública los programas culturales deben ocupar un espacio importante dentro de la programación. Aragón Televisión apuesta por la literatura, el cine y el arte, esto se refleja en programas como Borradores, Bobinas y Cultyvarte.



¿Cómo se logra la proximidad con el ciudadano?

Acercando la realidad de la calle a la televisión. Esto se consigue a través de programas como "Sin ir más lejos" y "Aragón en Abierto" que cada día nos cuentan lo que está pasando en nuestra comunidad. No nos podemos olvidar de "Aragoneses por el mundo" un espacio que nos muestra la realidad de los aragoneses que viven fuera de nuestro país.

¿Cuál es el programa más representativo de Aragón TV?

Los servicios informativos que diariamente cuenta con tres ediciones. Aragón Noticias 1 tiene una audiencia media de 69.000 espectadores lo que supone un 20% de la audiencia.

En el mes de octubre Aragón TV superó en audiencia a Cuatro, La sexta y a La2 ¿Cómo se consigue?

Gracias a los todos los aragoneses y a un equipo de grandes profesionales que trabajan para conseguir que la televisión autonómica sea el canal de referencia de los aragoneses.

¿Ha contribuido la emisión de partidos de fútbol a alcanzar estos niveles de audiencia?

No sólo los partidos de fútbol. También ha contribuido la calidad de los programas que han logrado fidelizar a la audiencia.

¿Es la televisión digital el futuro del medio?

Si, la televisión digital terrestre es una realidad que se impone y dentro de tres años todo el panorama audiovisual va a cambiar. Todos los ciudadanos debemos estar preparados para ello.

¿Qué proyectos tiene la cadena autonómica para 2008?

En enero se va a estrenar el espacio "Tiempo de Salud", un programa divulgativo que pretende mejorar los hábitos de salud de los aragoneses a través de los consejos de médicos especialistas. "En un lugar extraño" es otra de las apuestas de la cadena, en él los inmigrantes nos van a contar sus experiencias en nuestra comunidad.

Informe de Consumo

¿Cómo reclamar en el comercio electrónico?

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



Internet ha supuesto en nuestra vida cotidiana un nuevo escenario para las relaciones entre ciudadanos y empresas configurando una nueva modalidad de contratación a distancia.

El comercio electrónico ofrece una serie de ventajas a los consumidores de determinados bienes y servicios, ya que permite una compra sin fronteras, con total libertad de horarios y ahorros de tiempo y desplazamientos. La red permite que podamos acceder a artículos o servicios en el mercado globalizado, comparando por nosotros mismos precios, proveedores y productos de los más variados orígenes.

El principio de equiparación

La Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón dedica el capítulo IV a la Protección del Consumidor en la Sociedad de la Información, partiendo de este principio, según el cual, los consumidores que compren o contraten en el comercio electrónico tendrán los mismos derechos que quienes consumen en el contexto del

comercio clásico. Y, por consiguiente, los productores, distribuidores y comercializadores que operan en la sociedad de la información tienen las mismas obligaciones. No hay que olvidar, además que al consumidor siempre le asiste el derecho de desistimiento, en el plazo de siete días, ya que se trata de una venta a distancia según la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Los protagonistas del comercio electrónico son el comprador, el vendedor, el portal de ventas, la forma de pago y el método de entrega.

¿Qué hacer en caso de disconformidad?

Algunas vías de reclamación extrajudicial

Los centros de resolución on-line

Se encuentran en los mismos portales de comercio electrónico o páginas web de las empresas. Se basan en la mediación y, aunque sus resoluciones no son ejecutables ante los tribunales, pueden ofrecer ventajas como la retención de la transacción de los fondos asociados.

Informe de Consumo ¿Cómo reclamar en el comercio electrónico?

Los Códigos de conducta

La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio electrónico promueve la adhesión de los prestadores de servicios a estos códigos, basados en la voluntariedad y la autorregulación. Estos Códigos contienen sistemas extrajudiciales para la resolución de conflictos (Arbitraje de Consumo, entre ellos) y en su elaboración participan las organizaciones de consumidores. Además deben estar accesibles por vía electrónica. Recomendamos consultar: www.econfia.com www.aptice.org y www.confianzaonline.org

El R.D. 1163 /2005, de 30 de septiembre, regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión.

Las reclamaciones tranfronterizas son aquéllas en las que una de las partes no tiene su sede en España. Un ejemplo frecuente son las reclamaciones a compañías aéreas que venden sus billetes en Internet. En el contexto de la U.E. podemos contar con la ayuda de los Centros Europeos del Consumidor. Así, el CEC de nuestro país de residencia contactará con el CEC del país del reclamado para ejercer su mediación y buscar una solución satisfactoria. Disponen de formularios de reclamación on line y prestan servicio de asistencia lingüística y técnica. (<http://cec.consumo-inc.es>)

El arbitraje de consumo es la vía más fácil. Al igual que en el comercio tradicional, recomendamos que elija siempre proveedores que estén Adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, un servicio público y gratuito. Los proveedores deben ostentar el distintivo oficial, lo que nos asegurará un procedimiento accesible, ágil y vinculante para las partes, sin necesidad de acudir a los Tribunales de Justicia. El distintivo de adhesión al Arbitraje de Consumo debe ser identificado por los consumidores como un signo de calidad.



Un aula de cocina para dar a conocer la cocina sin gluten

La cocina sin gluten es la dieta diaria de un celíaco. Dar a conocer esta alimentación y, al mismo tiempo, la enfermedad celíaca era el principal objetivo del Aula de Cocina que se celebró el pasado mes de noviembre, dentro de un convenio de colaboración firmado entre el Departamento de Salud y Consumo y la Asociación Celíaca Aragonesa.

La FACE estima que una de cada 150 personas padece esta enfermedad y que solamente el 10% se encuentra diagnosticado, por tanto, "actos como éste trascienden a un colectivo mucho más importante de lo que a priori pueda preverse", explicó en la presentación del acto el director general de Consumo, Francisco Catalán.

Con este Aula de Cocina sin Gluten se persigue difundir entre la población en general el conocimiento de la enfermedad celíaca y llamar la atención de los sectores implicados, como hostelería, catering, hospitales, empresas fabricantes de productos, etc, para concienciar de la importancia de crear menús para celíacos.

El curso de cocina sin gluten se concibió como punto de partida de este proyecto que también pretende conjugar la dieta equilibrada sin gluten con la buena gastronomía, divulgar los diferentes aspectos de la enfermedad celíaca, fomentar el conocimiento de la dieta saludable, dar a conocer a la población en general la importancia de la dieta sin gluten, y conocer las repercusiones de los tratamientos culinarios en los alimentos y los efectos de éstos en la salud.

El Gobierno de Aragón, en su política de atención prioritaria a los colectivos especialmente vulnerables, ya consideró en su momento editar una guía didáctica acerca de la celiaquía, que se ha convertido en documento de referencia a nivel nacional. El siguiente paso consistía en avanzar en un proyecto más concreto, planteándose como actividad la puesta en escena de un aula de cocina que haga acercar esta enfermedad a la sociedad a través de la elaboración de determinadas preparaciones culinarias especialmente diseñadas para los celíacos y en la que se van a ir planteando las formas de resolver los problemas cotidianos a los que se enfrentan las personas que deben cocinar para ellos.

Información en los Municipios

Las oficinas de información al consumidor en los municipios se consolidan como unos servicios próximos y resolutivos para el usuario.

Unas 25.800 personas han pasado por estas oficinas municipales y comarcales en el primer semestre de 2007.

Las Oficinas Municipales y Comarcales de Información al Consumidor de Aragón (OMIC- OCIC) se han consolidado como servicios próximos y resolutivos para los usuarios. Así se puso de manifiesto en las VI Jornadas de Información sobre consumo en los municipios que se llevaron a cabo en Rubielos de Mora el 25 y 26 de octubre.

" Las OMIC y OCIC son servicios muy próximos al ciudadano, a los que éste se dirige para consultar las cuestiones más diversas y, en numerosas ocasiones, relacionadas con otro tipo de temas de vecindad y cuestiones que le afectan como residente del municipio", manifestó el director general de Consumo, Francisco Catalán, durante la inauguración de las jornadas.

Catalán destacó que tanto unas oficinas como otras " son compatibles y necesarias para hacer cumplir un mismo fin: proteger los derechos de todos los consumidores y usuarios", al tiempo que mostró su confianza en el funcionamiento de estos organismos por los que, en los primeros seis meses de 2007, han pasado unas 25.800 personas.

Entre los datos que se derivan de estas consultas en el primer semestre del año destaca el de las consultas realizadas por vía telemática, que han tenido un notable incremento hasta alcanzar el 34'40% del total. Por detrás están la vía telefónica, 32'45%, y la consulta en persona, 32'03%.

Las telecomunicaciones siguen siendo el principal motivo por el que los usuarios se acercan a las OMIC y OCIC (31'41%), seguido de la vivienda (13'88%), el ocio y los viajes (9'62%) y la automoción (9'17%). Además, de todas las demandas de consumo, la mayor parte (68'02%) han sido peticiones de información mientras que las reclamaciones han supuesto el 29'25% del total.



La Dirección General de Consumo apuesta por fomentar el Sistema Arbitral de Consumo

El pasado 15 de octubre se celebró en la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza una Jornada sobre el Sistema Arbitral de Consumo en la que se puso de manifiesto la apuesta de la Dirección General de Consumo en este ámbito de actuación. Durante la sesión se presentó la Guía de empresas adheridas y un folleto informativo sobre este sistema que permite resolver controversias entre consumidor y empresa de forma rápida, sin gastos y sin necesidad de acudir a los Tribunales de Justicia.

Además de estas presentaciones, en el acto se llevó a cabo una simbólica entrega de diplomas de adhesión a este sistema, en el que las Cámaras de Comercio están cobrando un especial protagonismo. Durante el mismo, el director general de Consumo, Francisco Catalán, manifestó la necesidad de "impulsar desde las Administraciones de Consumo la concertación, el acuerdo y la mediación entre los representantes de los consumidores y usuarios y de los sectores".

En cuanto al citado folleto informativo, "en él se indican, de una manera sencilla, útil y práctica, las líneas sobre esta alternativa a la jurisdicción ordinaria y se resumen las pautas de tramitación, así como las ventajas que ofrece tanto a los consumidores como a los empresarios", comentó Catalán, quien animó a las empresas a dar a conocer el Sistema a sus clientes ya que "indicará claramente a éstos la oferta de una garantía añadida a los servicios que les prestan habitualmente".



Aula de Consumo. Educación a distancia

La realización de cursos por Internet, la enseñanza no reglada y la educación superior a distancia centraron una nueva Aula de Consumo. El director general, Francisco Catalán, inauguró esta jornada en la que participaron como ponentes Sofía de Salas, profesora titular de Derecho Civil de la Universidad de Zaragoza, Francisco Javier Masip, jefe de sección de control de Mercado del Gobierno de Aragón y Ana Lagunas, secretaria del Centro Asociado de la UNED de Calatayud.

La educación a distancia es aquella en la que el alumno no tiene contacto físico con el profesor. La materia se imparte a través de Internet, de grabaciones audiovisuales o de correspondencia. Los centros de estudios a distancia pueden ser tanto de carácter público como privado. Los idiomas, marketing y las relaciones públicas son los estudios más demandados.

Sobre este ámbito educativo, Catalán señaló que "antes de contratar un curso debemos tener clara la situación legal del centro que lo imparte, su

homologación, validez oficial y forma de pago". Desde la dirección General de Consumo se realizaron otras recomendaciones sobre la contratación de estos cursos, como exigir información exhaustiva sobre los contenidos del curso, la metodología y la titulación del personal docente.

También es recomendable informarse sobre las condiciones de pago del curso y examinar de manera previa el contrato antes de la firma, así como comprobar que su contenido se corresponde con la publicidad.

Los usuarios del Sistema Aragonés de Salud tendrán una nueva tarjeta sanitaria



Los usuarios del Sistema Aragonés de Salud tendrán una nueva tarjeta sanitaria que mejorará la información y accesibilidad de los ciudadanos y facilitará los aspectos administrativos.

El Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón ha puesto en circulación un nuevo modelo de tarjeta sanitaria que sustituirá al que hasta ahora se ha utilizado, y que incorpora algunas modificaciones con las que se pretende mejorar la accesibilidad de los usuarios a la asistencia sanitaria, facilitar las relaciones administrativas y hacer más fácil el trabajo de los profesionales.

El primero de los objetivos es facilitar la identificación de los usuarios en los diferentes recursos asistenciales, para ello se han incor-

porado algunas modificaciones en el diseño de la tarjeta. En el anverso figurarán datos generales como el número de la Seguridad Social y el tipo de prestación farmacéutica que tiene cada usuario. Además se incorpora el código de identificación autonómico (CIA), formado por las letras AR más nueve dígitos secuenciales y las letras de control, que sustituye al actual identificador del usuario (CIP).

La tarjeta ofrece la posibilidad de acceder a todos los servicios sanitarios del Sistema Nacional de Salud y, a través de un código, a

la información clínica del paciente desde cualquier punto asistencial de la Comunidad Autónoma, cuando éste así lo requiera y autorice, simplemente con la presentación de este documento.

Por otro lado, el nuevo formato permite conocer tanto por parte del usuario como de los profesionales los servicios y prestaciones a los que se tiene derecho.

El nuevo documento establece un código específico que garantiza la asistencia sanitaria a aquellos ciudadanos a los que la Comunidad Autónoma de Aragón les reconoce el derecho a la asistencia sanitaria como extensión de la cobertura prestada por el Sistema Nacional de Salud. Igualmente contempla todas aquellas posibilidades de derecho a los medicamentos, favoreciendo la identificación de colectivos de pacientes que por las características de su enfermedad o de aseguramiento disponen de un régimen especial.

A partir de la puesta en marcha de los servicios del Centro de Atención al Ciudadano en Walqa, y utilizando la tarjeta que ahora se pone en circulación, los usuarios podrán directamente solicitar cita para consulta, establecer sus relaciones administrativas, reclamar información y ejercer sus derechos a través de las nuevas tecnologías informáticas y de comunicación.

Desde el 1 de noviembre, se emiten estas nuevas tarjetas que son remitidas al domicilio indicado. La tarjeta actualmente en circulación mantiene su validez y su renovación se realizará progresivamente coincidiendo con su caducidad.

La emisión de la nueva tarjeta como documento acreditativo se inscribe en el Plan de Sistemas de Información y Telemedicina del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón cuyo objetivo general es conseguir una atención sanitaria más rápida, segura y equitativa en nuestra Comunidad Autónoma.



Venta ambulante

reglamentariamente está prohibido vender, mediante esta modalidad. Un producto muy popular como es el pan, está expresamente prohibida su venta ambulante por su Reglamento Técnico Sanitario. Además, hay que destacar que está prohibida la venta de aquellos productos alimenticios que no cumplan con este reglamento.

Por otro lado, las instalaciones deben cumplir las normas de higiene establecidas en el R.D. 2207/95, y el propio vendedor tiene que estar en posesión del carnet de manipulador de alimentos. Sin embargo, no hay regla sin excepción, y ésta es la que representan las ferias de artesanos, medievales, etc., las cuales cuentan con la autorización especial del municipio y de la autoridad sanitaria, aunque ello suponga, en algunos casos, una contradicción al orden establecido.

En cualquier transacción de las que se efectúan diariamente en la venta ambulante, intervienen tres protagonistas; el vendedor, el consumidor y el producto.

El primero de ellos debe cumplir las normas en materia de consumo que se encuentran en vigor, y la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón. En ella se dice que los consumidores deben estar informados de forma veraz, es decir que se deben poner los precios de los productos en todos y cada uno de los puestos de los diferentes mercadillos. Que se les protegerá frente a los riesgos que puedan afectar a su seguridad, por lo que no deberán venderse juguetes ni otros artículos de dudosa procedencia. Que toda la mercancía estará amparada en facturas de compra, para conocer su procedencia y autenticidad. Que deberá entregarse factura o documento similar en el que aparezcan los datos de identificación del responsable, en todas y cada una de las transacciones comerciales. Todo ello con el fin de poder dar respuesta a la necesidad de una reclamación, por lo que es requisito imprescindible que en todos los puestos se exhiba un cartel con los datos de identificación del titular del mismo. La Administración Local vigilará el cumplimiento de estos requisitos con sus propios medios o en colaboración con la Inspección de Consumo de la administración de la Comunidad Autónoma.

El segundo es el consumidor, que debe conocer cuáles son sus derechos y por último el producto. No está de más recordar que los texti-

les, la peletería, la marroquinería, los bolsos, calzados y otros complementos, deben llevar etiquetada la composición además de los datos de identificación del responsable. Otro tanto debe decirse del resto de productos, si bien en el caso de perfumes y cosméticos el etiquetado es más complejo, al igual que los químicos, aunque estos últimos están prohibidos por algunas Ordenanzas municipales como la de Zaragoza.

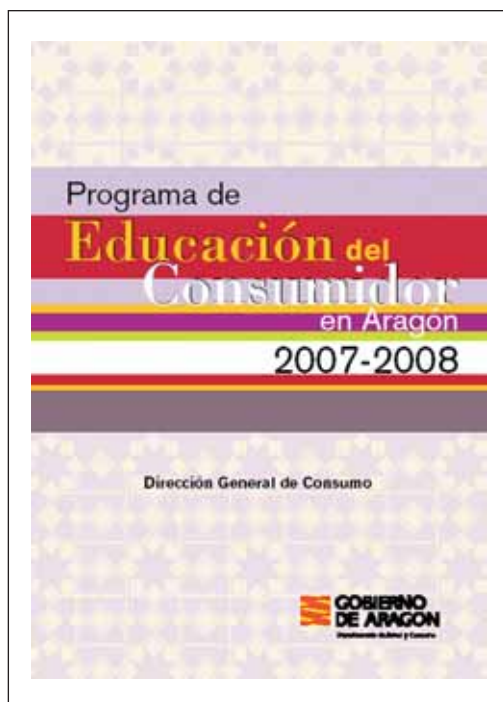
Los consumidores urbanos somos muy dados a ocupar nuestro tiempo de ocio visitando centros comerciales, y los centros comerciales no son otra cosa que la concentración de comercios, y a esto en la venta ambulante le llamamos mercadillo, rastro, nombres que a veces se ven acompañados de un día de la semana o de un lugar conocido de la localidad donde se desarrolla. Así nos encontramos con el Mercadillo de la "Romareda", actualmente frente al Príncipe Felipe, y el Rastro de la plaza de toros, ambos en Zaragoza, igual puede decirse de los viernes en Ejea o los jueves en Teruel, todos ellos sirven para pasar un rato y curiosarse despreocupadamente, como si fuese un "Zoco", podemos mirar, tocar, regatear, y hasta creernos más listos que el vendedor, a la vez que nos dejamos algunos euros, los que sirven para que los 1.153 empresarios del sector continúen su andadura y colaboren al crecimiento del PIB.



La educación del consumidor en aragón

Francisca Pérez Jiménez. Jefe de Sección de Formación e Información

PROGRAMA DE EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR 2007-2008



El Departamento de Salud y Consumo presenta esta publicación dirigida a los centros educativos de enseñanzas no universitarias de la Comunidad Autónoma de Aragón, con la finalidad de promover en el alumnado el desarrollo de capacidades y hábitos correctos, críticos y responsables en relación al consumo.

En una educación integral, "la educación del consumidor" debe formar parte de todos los procesos de enseñanza y aprendizaje del alumnado.

La Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón garantiza el acceso de los aragoneses a la educación y formación en materia de consumo, para que puedan desarrollar un comportamiento libre, racional y responsable en el consumo de bienes y servicios.

Este programa pretende ser un apoyo para las actividades educativas que realizan las oficinas comarcales y municipales de infor-

mación al consumidor y las asociaciones de consumidores y usuarios, así como otros agentes educativos.

OBJETIVOS

- Promover la integración de la Educación del Consumidor en los proyectos educativos de todos los centros docentes de Aragón.
- Ofrecer apoyo al profesorado mediante la aportación de recursos económicos, materiales didácticos y formación, con el fin de facilitar la elaboración de proyectos de consumo que correspondan a las necesidades de cada centro.
- Facilitar y apoyar los vínculos entre la comunidad educativa, los profesionales de consumo y el entorno social, con el objeto de abordar los temas de consumo de una forma interdisciplinar.
- Potenciar y apoyar las actividades educativas sobre consumo dirigidas a la población aragonesa.

PRINCIPALES LINEAS DE ACTUACION

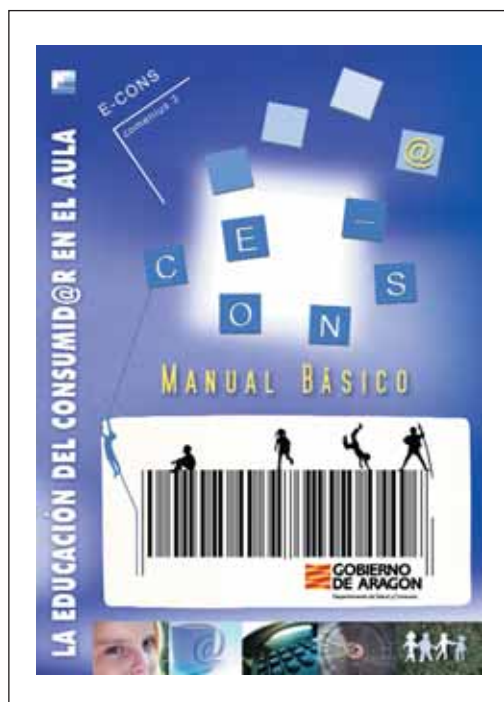
- Apoyo económico para proyectos de educación y de formación:
- Creación de la ESCUELA ARAGONESA DE CONSUMO, en modalidad on-line para que llegue a todos los centros docentes de Aragón :

www.catedu.es/consumo

- Concurso escolar para el 2008 "Consumo Responsable, agua y desarrollo sostenible", cuya convocatoria se realizará mediante publicación en el BOA.
- Oferta de recursos y materiales didácticos
- Participación en proyectos europeos de educación del consumidor a través de la RED EDUCACION DEL CONSUMIDOR.

LA EDUCACION DEL CONSUMID@R EN EL AULA

Manual básico para el profesorado



La Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón ha editado este MANUAL BÁSICO DE "LA EDUCACIÓN DEL CONSUMID@R EN EL AULA", destinada al profesorado de los centros escolares de Aragón y otros los agentes educativos, con el objetivo de proporcionar estrategias metodológicas para el desarrollo de proyectos de Educación del Consumidor en el aula.

Este manual es fruto de un proyecto europeo (RED E-CONS COMENIUS 3) en el que han participado veinticinco países. Como objetivos destacamos los siguientes:

- Σ• Dotar de herramientas para realizar actividades de consumo en todos los niveles.
- Σ• Proporcionar criterios e indicadores para la evaluación de proyectos.
- Σ• Informar de la situación de la Educación del Consumidor en las Comunidades Autónomas y estados miembros de la UE.
- Σ• Orientar para la puesta en marcha de proyectos Comenius 1 de consumo.



Los temas que se abordan son:

Alimentación y nutrición	Comprar en el siglo XXI
Usuarios de servicios	La vivienda
Publicidad y medios de comunicación	Juegos, juguetes y otros
Salud y seguridad	Ecoconsumo
El culto al cuerpo	Consumidores/as informados/as

En esta publicación el personal docente podrá conocer recursos didácticos para la realización de actividades, así como cauces y redes de participación en el ámbito estatal y europeo, para trabajar la educación en valores, concretamente "La Educación del consumidor".

Solicitud: Se entrega gratuitamente al profesorado que lo solicite. También existe en formato CD ROM

Para cualquier información adicional, pueden consultar la página Web de la Dirección General de Consumo www.aragon.es/consumo, o la Web de la Escuela Aragonesa de Consumo www.catedu.es/consumo. La consultas telefónicas en la Sección de Formación e Información de la Dirección General de Consumo, tfnos 976 71 47 92, 976 71 68 63 y 976 71 56 13.

Inmigrantes, los nuevos consumidores

Eva Laguna.



Los inmigrantes son un nuevo colectivo que se ha incorporado al mundo del consumo. Tienen necesidades muy concretas, como un teléfono móvil para llamar a su familia, una vivienda de alquiler o un coche. Compran más que los residentes, pero gastan menos porque miran más el precio. La nueva Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón tiene en cuenta a este sector como uno de los más vulnerables y la Junta Arbitral de Consumo ya recogió 103 reclamaciones de inmigrantes el año pasado.

Con la llegada de la inmigración nos hemos encontrado con un nuevo sector de consumidores, con algunas características que los diferencian de los oriundos y que, en muchas ocasiones, se encuentran desprotegidos y no saben dónde acudir para informarse o reclamar. Tienen necesidades muy concretas, como el teléfono para comunicarse con su país o una vivienda de alquiler y a menudo se mueven en sectores algo complicados para el consumidor habitual y, más aún, para el que no conoce ni las costumbres ni, en ocasiones, el idioma.

La nueva Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón ya tiene en cuenta a algunos colectivos sociales especialmente vulnerables en su condición de consumidores, como es el caso de los inmigrantes o de otros sectores como ancianos o disminuidos físicos. Esta ley es una norma de carácter social que protege los derechos de los consumidores con situaciones sociales y económicas desfavorecidas.

Los inmigrantes aparecen como consumidores habituales de bancos, viviendas de alquiler y coches de segunda mano, principalmente. Estos sectores suelen ser algunos de los que más dudas y problemas presentan y los inmigrantes, por cuestiones sociales, pueden estar desfavorecidos. La dirección general de Consumo intenta extender la idea entre los extranjeros de que tienen unos derechos en materia de consumo y de que, en caso de que éstos sean vulnerados, pueden reclamar en los organismos oficiales para seguir mejorando su calidad de vida.

De las reclamaciones admitidas el año pasado en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, un 6,18%, es decir, 103, fueron puestas por inmigrantes. La mayoría fueron relativas al sector de la telefonía móvil, un 33% de las 103, pero también hubo bastantes sobre telefonía fija (18,5%) e Internet (10,6%), lo que indica la necesidad de comunicarse, por tener a la familia fuera. Por eso, los inmigrantes son un colectivo con una sociología de consumo bastante concreta que pasa por comprar un teléfono móvil en cuanto llegan al país. Otras reclamaciones de





inmigrantes fueron sobre la enseñanza, las agencias de viajes, la vivienda y la reparación de automóviles, por ejemplo.

Un reciente estudio de TNS Worldpanel sobre la inmigración asegura que los inmigrantes gastan un 8% menos que los nacionales, a pesar de que consumen más. Los extranjeros compran artículos más baratos, pero en mayor número. En su cesta de la compra incluyen una media de 32 productos, dos más que el consumidor medio, y dado que compran más en cada acto, necesitan hacer la compra con menor frecuencia. Sin embargo, compran pocos productos frescos y gastan en ello unos 400 euros menos que el consumidor medio, en beneficio de la alimentación envasada y bebidas, que representan el 33,1% de su compra.

Según este estudio, los inmigrantes se adaptan bien a la oferta que encuentran, aunque mantienen particularidades de consumo derivadas de sus tradiciones y hábitos que suelen buscar en tiendas especializadas. En bebidas, por ejemplo, buscan más infusiones, zumos, horchatas y naranjada con gas. Purés, aguacates, harinas, arroces y pastas son algunos de los productos más tradicionales en sus países de origen que más importancia adquieren en nuestro país.

Los inmigrantes también son más impulsivos en sus compras. Sólo un 43% declara ceñirse a la lista de la compra, frente al 49% de los residentes. También demuestran menor predisposición a los productos de dieta saludable, algo que se explica por la edad media del colectivo, que es bastante joven y todavía no se preocupan demasiado por la salud. Así, productos como el pescado, el marisco, las legumbres secas o el pan fresco se consumen en mucha menor medida entre los inmigrantes. También utilizan poco aceite de oliva y más margarina y nata líquida.

Por otro lado, entre la población inmigrante, el precio tiene mayor peso en las decisiones de compra que en la media de los nacionales, por lo que gastan unos 635 euros en marcas blancas, frente a los 564 que destina la media de los residentes. El gasto medio anual en productos de gran consumo sube a 4.010 euros en el caso del consumidor medio, y a 3.679 euros en el de los inmigrantes.

Así pues, los inmigrantes se han convertido en uno de los grupos que más consumen, pero también en uno de los más vulnerables. Sin embargo, tienen a su disposición todos los mecanismos de la Dirección General de Consumo, que vela por que no se incumplan los derechos de ningún consumidor.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: Cariñena

Sara Garijo Gallego. Jefa del Negociado de Formación e Información.

Con ocasión de las VI Jornadas de Información sobre Consumo en los Municipios, que se celebraron recientemente en Rubielos de Mora, el Director General de Consumo, Francisco Catalán, manifestó que «las Oficinas Municipales y Comarcales de Información al Consumidor (OMIC-OCIC) de Aragón se han consolidado como servicios próximos y resolutivos para los usuarios».

Un buen ejemplo es la Oficina Comarcal de Información al Consumidor de la comarca del campo de Cariñena. Desde que se creó en 2006 esta OCIC viene atendiendo las demandas de información y las reclamaciones de los consumidores y usuarios de esta comarca. La comarca comprende los municipios de Aguarón, Aguilón, Aladrén, Alfamén, Cariñena, Cosuenda, Encinacorba, Longares, Mezalocha, Muel, Paniza, Tosos, Villanueva de Huerva y Vistabella.

En la OCIC del campo de Cariñena se atiende, informa y orienta, de una forma directa y gratuita, a todos los vecinos de estas poblaciones para que puedan ejercer y defender sus derechos como consumidores y usuarios.

Informar al consumidor, responder a las consultas realizadas, analizar y tramitar las quejas, reclamaciones y denuncias son algunas de las funciones que desempeñan estas oficinas comarcales.

Además se encargan de mediar y colaborar con la Junta Arbitral de Consumo, de editar folletos y publicaciones, colaborar con otras Administraciones Públicas, asociaciones de consumidores y centros escolares.

En definitiva, las oficinas comarcales trabajan por y para un consumo responsable.

Para contactar con la OCIC del Campo de Cariñena, se puede acudir a la oficina, o también se puede realizar a través de correo, teléfono, fax o correo electrónico. Esta última vía ha experimentado un incremento notable de consultas recibidas.

Desde estas páginas queremos felicitar a esta OCIC por la claridad y la presentación de la información que ofrecen en la página de la Comarca del Campo de Cariñena, en la que no sólo facilita información, sino que permite la descarga de los impresos de consulta, queja, reclamación y denuncia. Se puede ver en: <http://www.campodecarinena.org/>.



De interés general

Nombre de la entidad:

OCIC del Campo de Cariñena

Localización:

Avda. Goya, 23, 50400 CARIÑENA (Zaragoza)

Teléfonos:

976 620 817 | Fax: 976 620 226

Correo electrónico:

consumo@campodecarinena.org

Sitio en internet:

<http://www.campodecarinena.org/>

Asesora técnica:

Ana Belén Hueso Usón

Horario de atención al público:

Lunes a viernes, de 9 a 14 horas.

Arbitraje de Consumo

Irregularidades relacionadas con la realización de una obra

Luis Eugenio Caballer Sanz. Jefe de la Sección de Consumo del Servicio Provincial de Teruel.

Reclamación

Un consumidor contrató la construcción de una vivienda unifamiliar, destinada a vivienda habitual. Se acordó el pago del importe estipulado en tres plazos; el último una vez terminada completamente la obra. Sin embargo, en la fecha de solicitud del arbitraje se le ha exigido un precio superior y quedaba pendiente la subsanación de las siguientes deficiencias: En el muro de contención han aparecido grietas, se ha inclinado y corre peligro de desplomarse en la calle, no se ha ejecutado la puerta metálica del cuarto de calderas; hay problemas de humedades y sellado de algunas puertas y ventanas; existen deficiencias de acabados en algunos alicatados; hay menos metros de superficie útil respecto de lo acordado, ... Presenta como prueba un dossier de fotografías de las mencionadas deficiencias.

El consumidor entiende que cuando se contrata una obra, a la entrega de llaves debe estar totalmente terminada; respecto de las deficiencias insiste en que además de las señaladas el asunto más destacado está en el muro de contención, el cual ha sido reparado en parte a su costa, según factura que aporta, ya que corría un inminente peligro.

Por otra parte, en un principio su petitum era: Que se subsanen dichas deficiencias o, que en su defecto, se rebaje el precio final de la obra, descontando todos los trabajos necesarios para la subsanación de las deficiencias; sin embargo, en el acto de la vista solicita además una compensación por los metros que faltan, así como lo correspondiente a la reparación del muro, o alternativamente, los trabajos reflejados en el informe de un arquitecto que se presenta allí mismo. A tal efecto, el mencionado arquitecto, presente en la vista, informa que como en la localidad donde se ha realizado la obra el Ayuntamiento no exige proyecto, se ha realizado la construcción en un terreno (una era situada dentro del casco urbano de un pueblo con gran desnivel) que debía haber sido estudiado previamente, por ello insiste que lo que más le preocupa es el muro de contención, el cual ha comenzado a inclinarse, ya que pone en peligro la seguridad del propio consumidor, la de su familia y la de los viandantes. El consumidor hizo notar que todo esto se añade en el acto de la vista por ser desconocido en el momento de solicitar el arbitraje, ya que se contrataron los servicios del arquitecto al ver las grietas que aparecían en la vivienda y que el muro inicialmente realizado se cayó en parte, incluso se inclinaba una vez reparado a costa del consumidor.

El constructor expuso que lo pendiente de pago son extras que en ningún momento afectan al interior de la vivienda, sino al exterior, trabajos no incluidos en el presupuesto: el propietario pagó la factura íntegra de la vivienda dejando pendiente los extras que se fueron realizando bajo sus órdenes, y que de otra manera no se hubiesen hecho. Y respecto a las deficiencias está dispuesto a repararlas si se le abonan los extras pendientes.

Por otra parte, alega desconocimiento e indefensión respecto del informe técnico presentado por el

reclamante en el acto de la vista, de forma que si en el mismo se plasma un problema de seguridad de la vivienda por no hacer previamente un proyecto y/o un informe geotécnico, dicha responsabilidad recae sobre el promotor, que en este caso es también el consumidor. Asimismo hace constar que no se ha presentado prueba por parte del reclamante que justifique que las deficiencias del muro sean debidas a una incorrecta ejecución. En resumen que no se pretenda cargar a la parte reclamada con unas responsabilidades que no tiene.

Tras lo cual el Colegio Arbitral emitió el siguiente LAUDO:

A la vista de la documentación obrante en el expediente y de las manifestaciones vertidas por las partes durante el acto de audiencia, se considera:

1º) Que entre las deficiencias que se hacen constar en la reclamación y cuya subsanación se solicita, las más significativas, con mucho, provienen de la inestabilidad del terreno, lo que ha dado lugar a un venimiento del muro de contención y a diversas grietas interiores y exteriores a la casa.

2º) Que el origen de éstas anomalías debe situarse en la falta de los estudios técnicos y de proyecto previos adecuados a la índole del terreno y a la magnitud de la obra.

3º) Que por otra parte, debemos estimar que sobre el reclamado, como profesional de la construcción, también recae una parte de la responsabilidad por haber aceptado el encargo a falta de los citados estudios técnicos y proyecto previos.

Por todo ello, SE ESTIMA EN PARTE LA RECLAMACIÓN formulada por el consumidor debiendo proceder, con el fin de cubrir las terminaciones pendientes y una parte del coste de los desperfectos originados, la reclamada a anular la factura pendiente de pago.

Anulada dicha factura, la cual se encuentra pendiente de pago, no quedará entre las partes relación contractual alguna, ni trabajos, ni cantidades pendientes de abono por ninguna de ellas.

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: He adquirido recientemente un horno microondas y en menos de tres meses desde la compra, he tenido que llevarlo a reparar tres veces porque no calentaba los alimentos y se paraba antes de que el programador temporal finalizara su recorrido. El establecimiento no me ha cobrado ninguna de las reparaciones pero ¿Tengo que aceptar un artículo reparado teniendo en cuenta que lo he pagado como nuevo?

RESPUESTA: Nos encontramos ante un caso claro en el que resulta de aplicación la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías de los bienes de Consumo.

En el artículo 9 de la citada ley se indica que, "salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó....."

En su artículo 5.1 se establece que " si el bien no fuera conforme con el contrato, el consumidor podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del bien". No obstante se hace una salvedad en cuanto a la proporcionalidad entre la avería y el precio del producto adquirido.

Por otra parte y en el artículo 6 en su apartado e), se especifica que: "si concluida la reparación y entregado el bien éste sigue siendo no conforme con el contrato, el comprador podrá exigir la sustitución del bien o la rebaja del precio o la resolución del contrato....."

(todo ello dentro de unos límites establecidos en el articulado de la norma).

En el caso que nos ocupa y si el consumidor así lo exigiera, se debería restituir el bien adquirido por otro nuevo, para lo cual y para evitar obstáculos ante una posible reclamación, sería imprescindible el disponer de la documentación necesaria:

Factura de compra debidamente cumplimentada, con identificación del establecimiento y del producto adquirido, así como indicación del precio de este último.

Justificantes de entrega del producto para su reparación, en el que se indique claramente la fecha de depósito en el comercio y la de entrega al consumidor, una vez reparada la avería.

Conviene recordar, respecto a este último apartado que entre la fecha de depósito del bien para su reparación y la fecha de entrega del mismo una vez resuelta la avería, se suspende el tras plazo de garantía del artículo adquirido.



Legislación: Comercialización a distancia de servicios financieros

Miguel Ángel Marín Sánchez. Administrador Superior.



Recientemente ha entrado en vigor la Ley 22/2007 sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. Con esta normativa se busca conseguir una mayor protección atendiendo a las características concretas de los servicios financieros.

La ley se aplica en aquellos contratos, entre proveedor y consumidor, que requieran la prestación de cualquier tipo de servicios financieros. Entendemos que el contrato se realiza a distancia cuando para su firma se utilizan técnicas de comunicación a distancia como medios telemáticos y telefónicos, sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor.

Para conseguir una mayor protección de los consumidores se recomienda exigir a los proveedores una información clara sobre la identidad, actividad, descripción, modalidades de pago y sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.

Además el proveedor deberá comunicar al consumidor toda esta información precontractual, así como todas las condiciones contractuales, en soporte papel u otro soporte duradero, con suficiente antelación a la firma del contrato. Igualmente, deberán constar en

soporte duradero las ofertas y la celebración de los contratos.

En cuanto al derecho de desistimiento, la Ley otorga al consumidor un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna. Este plazo se incrementa hasta los 30 días naturales en el caso de los contratos relacionados con los seguros de vida.

En caso de ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor, el proveedor deberá rembolsar, dentro del plazo máximo de 30 días naturales, cualquier cantidad que haya percibido, excepto la correspondiente al servicio financiero realmente prestado hasta el momento del desistimiento.

No obstante, se recogen distintos contratos a los que no se aplica este derecho, tales como: aquellos relacionados con servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el proveedor no pueda controlar, determinados contratos de seguros; créditos garantizados o planes de pensiones.

Para finalizar, destacar que la Ley atribuye al proveedor la prueba de las obligaciones que incumbe al amparo de la misma.

Directorio

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Dirección General de Consumo

Vía Universitat, 36, 6ª Planta
50017 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

Vía Universitat, 36, 6ª Planta
50017 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
Lasiera 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	C/ Blas Sorribas, 5-7	Monzón	Huesca	22400	974 416 826
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	974 547 419
Oficina delegada	Pza. Compañía, 1	Graus	Huesca	22430	974 500 385
Oficina delegada	Avda. del Ral, 39	Castejón de Sos	Huesca	22466	974 553 536
Comarca de los Monegros	Avda. de Huesca, 24	Sarriena	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
Comarca del Maestrazgo	Avda de la Feria, S/N	Cantavieja	Teruel	44140	964 185 242
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 Bertegal, 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 Lina, 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 Ribera Izqda 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)**

