



>Alojamientos turísticos: Vacaciones sin problemas

>La sequía, una oportunidad para el cambio

>Salud: Cosméticos, bronceadores y gafas de sol





Sumario



N.º 28 | Julio 2005

- 06 **En Portada:** Alojamientos Turísticos
- 10 **Ante la sequía:** consumo eficiente de agua
- 12 Agencia Aragonesa de Seguridad Alimentaria
- 14 Consejo Aragonés de Consumo
- 19 Control de Mercado: retirada de biberones
- 22 Reclamaciones Transfronterizas
- 24 **Opinión:** Cámara de comercio (poner el título)
- 25 **Aulas de Consumo:** Cosméticos, Bronceadores y Gafas de Sol
- 28 **Educación:** COMARCTIVA
- 31 **OMIC:** Mancomunidad Ribera Izquierda

Director:

Ángel Luis Monge Gil

Consejo de Redacción

Carlos Peñasco Gil, Francisca Pérez Jiménez, Cristina Nuviola Bujeda, José Manuel Guiu Lasheras, Ana Benavente Jiménez, Sara Villellas Martínez.

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

Diseño y Maquetación:

Vistobueno Multimedia S.L.

Depósito Legal:

Z-3761-96

ISSN:

1137-4527

Agenda / Publicaciones

Soraya Fernández Rubio. Documentalista

Aulas de Consumo:

"Nuestra imagen" . 20 de septiembre.

" Consumo y medio ambiente" . 18 de octubre.

" Las reparaciones más frecuentes en el hogar" . 18 de noviembre. (17 de noviembre en Teruel).

Estas jornadas se celebran en el salón de actos del Edificio Pignatelli, situado en Paseo María Agustín, 36, de 11h a 13h.

Cursos:

- Curso de Formación perteneciente al Plan de Formación Continua Interadministrativo para Profesionales del Consumo: "Procedimiento administrativo: inhibiciones y sanciones" . Éste curso tendrá una duración de 25 horas y se celebrará del 25 al 28 de octubre en Zaragoza.
- " IV Jornadas de Información sobre Consumo en los Municipios" , orientadas a personal de OMIC, Ayuntamientos, Asociaciones y a personal de la Dirección General de Consumo. Se celebrarán en noviembre en Zaragoza.
- El V Premio de investigación en consumo se otorgará al mejor trabajo o estudio de investigación que tenga por objeto materias relacionadas con la defensa y protección de los consumidores en el área de comercio y consumo, con referencia a la Comunidad Autónoma de Aragón. El plazo de presentación de los trabajos o estudios finaliza el 14 de octubre de 2005. Las bases completas del concurso están publicadas en el B.O.A. Nº 60 de 20 de mayo de 2005.



PUBLICACIONES



"Curso Mediación y Arbitraje. Nuevos retos del arbitraje de Consumo".

El Cuaderno de Consumo número 23 titulado "Curso mediación y arbitraje. Nuevos retos del arbitraje de consumo." reúne en distintas ponencias y mesas redondas, celebradas en Zaragoza del 3 al 5 de noviembre de 2004, aspectos concernientes a estas materias y las posibilidades presentes y futuras de las nuevas normativas.



"Guía de Consumo para personas mayores y personas con discapacidad".

El Cuaderno de Consumo número 24 titulado "Guía de consumo para personas mayores y personas con discapacidad." pretende orientar a las personas mayores o afectadas de alguna discapacidad, para una correcta y segura contratación de servicios que son de carácter esencial.

Editorial:

Consumo Turístico

El extraordinario auge que caracteriza al sector turístico español ha dado pie a un gran número de posibilidades de ocio y descanso. En general, tanto la profesionalidad como la calidad lograda en la atención de los consumidores de estos productos nos han situado como uno de los destinos preferidos dentro del continente europeo.

El turismo, que a mediados del siglo XX fue el principal motor de nuestro desarrollo económico, sigue teniendo un peso esencial en la balanza de pagos y en el empleo. Mantener la competitividad que exige este mercado es un reto permanente para las empresas turísticas y, sin duda, entraña posibles riesgos para el interés de los usuarios.

Esta lucha por abrirse un hueco en la oferta y la presión de la demanda se agudizan con la llegada del período estival. La búsqueda de alojamiento y del

transporte adecuados son los detalles más importantes de unas vacaciones y los aspectos logísticos en los que pueden surgir los principales problemas.

En concreto, durante la última década las fórmulas de hospedaje se han diversificado para tratar de responder a los gustos de una clientela también muy diferente, pero los apartamentos, los hoteles y los campings, en cualquiera de sus distintas modalidades y categorías, siguen conformando el núcleo de las alternativas disponibles, cada una sometida a su normativa específica.

Es imprescindible una buena información, previa al inicio del viaje, sobre los precios, la ubicación y las características del alojamiento elegido, de forma muy especial si se trata del arrendamiento de apartamentos. En estos casos, la cautela debe llevarnos a comprobar los puntos reflejados en la publicidad, y repasar atentamente los contratos antes de firmarlos.

Las dimensiones del alojamiento, su proximidad a la playa, la posibilidad de utilizar transportes públicos, los equipamientos y suministros incluidos en el alquiler, las vistas, la accesibilidad a jardines, piscinas y terrazas, así como la existencia de sistemas de seguridad, son precisamente razones que no deben quedar al margen de la opción final por una determinada oferta turística.



En Portada

Alojamientos turísticos

Luis E. Caballer Sanz. Jefe de la Sección de Consumo de Teruel

Que las vacaciones estivales supongan un disfrute más que una pesadilla y no terminemos pensando aquello de "más me valdría haberme quedado en casa", depende de los problemas que nos surjan durante las mismas. Dichos problemas aparecen principalmente en los viajes y en los alojamientos; en estos últimos las cuestiones que más preocupan a los usuarios son la situación y la calidad de los mismos con arreglo a lo prometido al consumidor.



En el tema de los alojamientos, la cuestión normativa y de posible reclamación ante una controversia se complica, pues es una competencia que, como materia turística, está totalmente transferida a las Comunidades Autónomas, motivo por el que su regulación puede cambiar según esté localizado el alojamiento en una u otra parte de España.

No obstante, haciendo un denominador común de las diferentes reglamentaciones, podemos distinguir básicamente cuatro tipos de alojamientos:

1. Establecimientos hoteleros
2. Apartamentos turísticos

3. Campamentos públicos de turismo (campings)

4. Otros alojamientos turísticos: albergues, casas de turismo rural, acampada en casa rural...

Todas estas categorías tienen una serie de disposiciones comunes que les son aplicables.

Los precios

Los establecimientos de alojamiento turístico fijan sus precios de forma libre, pero deben ser comunicados a la Administración competente para garantizar a todos los consumidores la defensa de sus derechos, ya que no pueden percibir precios superiores a los comunicados.

en Portada. Alojamientos turísticos

Pueden cambiarlos, pero antes se lo habrán tenido que comunicar nuevamente a la Administración para que tengan validez y puedan aplicarlos en su facturación.

Los precios de todos los servicios que ofertan deben tener la máxima publicidad, por lo que estarán en un cartel a la vista del público en la recepción del establecimiento y en un lugar accesible. En caso de que el precio no incluya el Impuesto sobre el Valor Añadido, debe constar expresamente, ya que los precios tienen la consideración de globales. Dicho impuesto asciende al 7% en el caso de este tipo de alojamientos.

Por su parte, el consumidor tiene la obligación de satisfacer el precio de los servicios facturados y, salvo pacto en contrario, el pago se debe realizar en el mismo establecimiento cuando se presente la factura.

Datos de la factura

La factura debe estar desglosada por conceptos y contendrá como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre de la empresa
2. N.I.F.
3. Domicilio
4. N° de la factura
5. Concepto desglosado (servicios prestados)
6. Precios unitarios, total e IVA
7. Nombre, domicilio y C.I.F. del cliente
8. Lugar y fecha de emisión



foto: S. Villedas

9. N.º de personas alojadas

10. Fecha de entrada y salida

En el caso de que en la factura se incluyan llamadas de teléfono realizadas desde el establecimiento, éste puede cobrar un sobreprecio por ellas, pudiendo el usuario solicitar que se le justifique la relación de llamadas efectuadas así como que se le muestre la tarifa aplicada a las mismas.

Publicidad

En la publicidad deben indicar el nombre, grupo y categoría del establecimiento. Respecto de los servicios ofertados, la publicidad es complementaria del contrato y compromete al establecimiento a ofrecer aquellos

Los precios de todos los servicios deben estar a la vista del público, en la recepción o en algún lugar accesible.



foto: J. M. Guiu

en Portada. Alojamientos turísticos



servicios que, aún no siendo obligatorios, se incluyen en la misma.

Así, en los hoteles, el tema del aire acondicionado en fechas estivales es uno de los más debatidos, pues en general sólo es obligatorio en todas las zonas del hotel, incluidas las habitaciones, en hoteles de cuatro o cinco estrellas.

En los establecimientos de tres estrellas sólo es obligatorio en zonas comunes (vestíbulo, comedores, salones y bar) y en los de dos y una estrella no es obligatorio; sin embargo, si un hotel de dos estrellas lo incluye en su publicidad, desde ese momento se obliga a incluirlo, piénsese que es un dato que puede influir en la decisión del consumidor.

Algo similar ocurre con el servicio de habitaciones (obligado en los de cuatro y cinco estrellas), y con la existencia de un aparato de televisión en las habitaciones, sólo obligada para los hoteles de cinco estrellas, pero que se hace constar en la publicidad de la mayoría. En el primer caso por obligación legal, y en el segundo por oferta incluida en la publicidad, si el aparato no funciona, tendremos derecho a que nos lo cambien.

Por el contrario, se incluya o no en la publi-

dad, el usuario de un hotel en España, cualquiera que sea la categoría, tiene derecho a calefacción y agua caliente, así como a la limpieza diaria de la habitación.

Respecto al cambio de sábanas y toallas sólo debe realizarse cuando estén sucias o lo solicitemos expresamente.

Reservar alojamiento

Los establecimientos turísticos pueden exigir una señal al realizar la reserva, con un máximo de un 40 % del precio total de la estancia como adelanto, que se entiende a cuenta del importe total. De forma que si se anulara la reserva, dentro de los cinco días anteriores a la fecha de ocupación de la habitación, podría ocasionar la pérdida de las cantidades entregadas, salvo casos de fuerza mayor.

El problema se plantea en la valoración de esa fuerza mayor, habiendo en este caso diferencias de unos lugares a otros y según que el afectado o afectados sea o no quien ha realizado la reserva. Por otra parte, siendo la reserva un acuerdo que compromete a ambas partes, si el usuario abandona el alojamiento antes de la fecha prevista, se le puede exigir hasta el 25 % del precio total de los servicios que quedan por utilizar. Además, aunque se haya confirmado la

Todos los usuarios tienen derecho a calefacción y agua caliente, así como a la limpieza diaria de la habitación



reserva, si el usuario no llega a tiempo, el establecimiento sólo está obligado a mantenerse hasta las 20 horas del día señalado. No obstante, el mayor problema surge cuando el establecimiento ignora la reserva y nos encontramos desplazados de nuestro domicilio y sin alojamiento, motivo por el que es conveniente hacerla por fax o mediante agencia, especialmente cuando el sistema de pago que va a utilizarse son talones canjeables por noches de hotel.

Servicios contratados a través de intermediarios

Ciñéndonos ahora al caso de los apartamentos turísticos, contratados a través de una agencia o a un establecimiento que se dedique al alquiler de los mismos y dejando aparte los contratados de particular a particular que se regirán por lo pactado entre las partes y por la ley de arrendamientos urbanos, los servicios mínimos que deben ofrecer son los siguientes:

- Suministro de agua potable, caliente y fría
- Suministro de energía eléctrica, energía para la cocina y para la calefacción del alojamiento
- Recogida de basuras
- Mobiliario, instalaciones y equipamiento que permitan el pleno uso y disfrute del apartamento
- Atención al usuario durante su estancia en relación con los servicios contratados

Respecto a la conservación y limpieza, debe estar en perfecto estado para su utilización a la entrada del usuario, quien deberá dejarlo también limpio y sin desperfectos ocasionados por un uso inadecuado. La limpieza diaria no está incluida, salvo que se pacte ese servicio.

Los precios, al igual que en los hoteles, son comunicados y deben hallarse a la vista del público.

Zonas de camping

En el caso de los campings los servicios mínimos de que deben disponer son los siguientes:

- Zona de acampada con servicio de electricidad en todas o en algunas de las parcelas según categoría
- Recepción

- Aparcamiento, cuyo número de plazas dependerá de la categoría

- Servicios higiénicos, cuyo número de duchas con agua caliente, lavabos con enchufe e inodoros dependen igualmente de la categoría del establecimiento

- Fregaderos y lavaderos, según plazas y categoría

Igualmente, los precios deben hallarse a la vista del público y deben seguir el sistema de comunicados.

Tanto en hoteles como en campings la hora de abandono de las instalaciones son las 12 de la mañana del día siguiente al último abonado. Sin embargo, en apartamentos nos encontramos con diferentes posibilidades según las comunidades autónomas: la ocupación comienza a las 17 ó 18 horas, según los casos, del primer día y termina a las 10 o las 12 horas del día siguiente a aquél en que finalice el plazo pactado.

Cómo efectuar una reclamación

Cualquiera de estos aspectos, así como la calidad del alojamiento: instalaciones, situación, vistas... y servicios complementarios, siempre que sean obligatorios o se hayan incluido en el contrato o en la publicidad, pueden ser motivo de queja. En tal caso, las reclamaciones relacionadas con todo tipo de alojamientos pueden formularse haciendo uso de las hojas de reclamaciones que todos estos establecimientos deben tener a disposición del público, o dirigiéndose a la Oficina Municipal de Información al Consumidor correspondiente o, en su defecto, a los Servicios de Consumo de la Comunidad Autónoma donde radique el establecimiento. No obstante, hay ocasiones en que la reclamación posterior no puede satisfacerlos (o nos solucionan el problema in situ o nos arruinan las vacaciones); en tales casos es conveniente conocer, al menos, el teléfono y persona de contacto de la agencia donde hemos contratado el alojamiento y si lo hay, el teléfono y responsable del mayorista, ya que generalmente al ser esas agencias quienes han contratado sus servicios para nosotros les suelen hacer más caso que al propio cliente. Tomar estas precauciones para obtener una solución, puede dar mejores resultados y satisfacciones que las reclamaciones a posteriori.



Ante la sequía: consumo eficiente de agua

Entrevista a Victor Viñuales.

Director de la Fundación Ecología y Desarrollo

Sara Vilellas. Periodista



“ESTA SEQUÍA ES UNA OPORTUNIDAD PARA EL CAMBIO”

Vivimos en un territorio que conoce lo que es luchar por el agua y, sin embargo, seguimos padeciendo los efectos de la sequía.

Las pérdidas en el campo aragonés son cuantiosas este año, y en Huesca, ante la escasez de agua potable han comenzado a tomarse medidas de emergencia

¿Qué está sucediendo?

Lo más llamativo en este país es que nos sigamos sorprendiendo ante la sequía, cuando es una compañera frecuente. Y más incomprensible todavía resulta que en algunas ciudades como Mallorca o Madrid haya viviendas que no cuenten con contador domiciliario de agua.

Por tanto, es una cuestión política, económica, de concienciación...

Habría que incidir desde todos los aspectos que conducen al cambio. Primero desde la convicción, por ejemplo, aprovechando el agua

de lluvia. Después por conveniencia: que el precio del agua vaya ligado a su consumo, que cuanto más agua se derroche más cara resulte la factura. Y por último, por coacción, estableciendo normativas para que todos los nuevos edificios vengan equipados con infraestructuras ahorradoras de agua.

¿Qué medidas deberían tomarse para fomentar el uso eficiente del agua?

Se debería ajustar la calidad al uso. En la actualidad en Huesca cada persona consume más de 200 litros al día. Si le restamos unos cinco litros para beber y otros 10 para cocinar, nos quedan 185 litros que no necesitan ser de buena calidad, pues se van por la ducha, lavadora... En estos momentos el agua no es suficientemente buena como para beberla y es demasiado buena para tirarla por el baño, luego se debería ajustar la calidad al uso. Pero para ello sería necesaria la instalación de una red doble de agua, con las inversiones que esto conlleva.

Ante la sequía: consumo eficiente de agua



¿Y establecer precios variados?

Se podrían establecer los precios en función de la climatología y que cuando los embalses estuvieran vacíos, el agua subiera de precio.

Es igual que si fuéramos a un supermercado y al ver un producto más caro comprásemos menos. El problema es que la gente no valora el servicio del agua hasta que lo pierde.

Zaragoza será la sede del Secretariado Internacional de Naciones Unidas para la Década del Agua (2005-2015)...

Sin duda esto supone un gran desafío para la ciudad. Sin embargo, desde el punto de vista de la cantidad, como desde la calidad, Zaragoza es un referente nacional e internacional. El consumo doméstico de agua está en los 107 litros por habitante y día. No hay otra ciudad española con tan bajo consumo, y el consumo medio en España está en los 165 litros.

Esto se debe a los buenos programas de eficiencia, a la instalación de contadores que permiten ahorrar un 25% y a ejemplos como el

Proyecto "Zaragoza Ciudad Ahorradora de Agua. 50 Buenas Prácticas" a través del que hospitales, hoteles o empresas desarrollan planes de ahorro del agua.

¿Y la Expo?

Ante la Expo el reto está en lograr que no haya mucha diferencia entre lo que se dice en el recinto y lo que se hace fuera, que los hechos no desmientan las palabras.

¿Qué queda por mejorar?

La red de abastecimientos. Las ciudades españolas pierden entre un 20 y un 30% de agua en fugas. Se calcula que para que no hubiera tuberías de más de 50 años de antigüedad habría que renovar un 2% cada año, una inversión muy alta con pocos beneficios políticos.

¿Aprenderemos de esta sequía?

Las sequías son crisis que las sociedades deben ver como oportunidades para el cambio. En la sequía anterior no lo hicimos bien ya que se aprobaron una serie de normas que no

Zaragoza es un referente nacional e internacional.

Se consumen 107 litros de agua por habitante y día cuando la media es de 165 litros

Ante la sequía: consumo eficiente de agua

tenían que ver con la gestión de la demanda, sólo con inversiones en infraestructura.

Ahorrar agua y algo más...

El consumo de agua va asociado también al uso de energía. Energía necesaria para calentar el agua, para subirla de un pozo, bombearla, etc. El desafío en cuanto al ahorro de energía es mayor, ya que cada año el consumo se incrementa en torno a un 6%.

¿Hacia donde apuntan las posibles soluciones?

En la actualidad estamos sometidos a una revolución de la eficiencia, de un incremento de la productividad de los recursos naturales. Hemos aumentado tanto la eficiencia del trabajo que ahora contamos con millones de parados. ¿Por qué no aumentar otro tipo de



foto: S. Villedas

productividades que no tengan efectos perjudiciales?

Aumentando el rendimiento de los recursos naturales, ahorrando petróleo, energía, agua... sólo lograríamos beneficios, no sólo para la naturaleza, sino también para la balanza de pagos de todos los países.

¿Qué deben hacer los ciudadanos?

Ser coherentes con el desafío de la revolución de la eficiencia, no despilfarrar agua, tomar conciencia. El ahorro de agua y energía no conlleva sacrificios. En Huesca consumen 200 litros por habitante al día. En Zaragoza tan sólo 107 litros, y los zaragozanos no ven mercedado su confort por consumir menos, tienen igual calidad de vida pero ayudan a que en el futuro esta calidad no disminuya.



foto: S. Villedas

Buen uso del agua

JARDINES:

- Regar al amanecer o al anochecer. No en horas más calurosas.
- Evitar regar en días de viento.
- Usar riego por goteo.
- Vigilar el buen estado de aspersores.
- Plantar árboles autóctonos y agrupar las plantas por necesidades de riego.

EN CASA:

- Instalar contadores de agua.
- Consumir entre 100/120 litros por habitante y día.
- Vigilar posibles fugas
- Penalizar los consumos excesivos.
- Lavar el coche con cubo y esponja.
- Recoger agua de lluvia.

CUARTO DE BAÑO

- Ducharse antes que bañarse.
- El goteo de un grifo es un despilfarro de 30 litros al día.
- Cerrar el grifo al enjabonarse o lavarse los dientes.
- Instalar grifos con monomando y reductores de caudal
- Instalar grifos aireadores que ahorran un 40% de agua.
- Inodoros con sistemas de interrupción de descarga.

EN LA COCINA

- Comprar electrodomésticos eficientes y ahorradores.
- No descongelar alimentos bajo el grifo.
- Llenar lavadora y lavavajillas antes de usarlos.

(Guía Práctica Uso Eficiente del Agua en el Hogar, Fundación Ecología y Desarrollo. www.ecodes.org)

Prevención:

Consejos generales para unas vacaciones sin percances

Pilar Santafé. Administrador Superior



Ha llegado el calor, el verano... y con él las vacaciones: ¿playa o montaña? ¿países cercanos o lugares remotos?

En todo caso, y con independencia de nuestras preferencias, hemos de tener presente que en cualquiera de los destinos, en cualquiera de los medios de transporte, nos acompañan una serie de derechos, que no descansan por vacaciones.

Lo más frecuente a la hora de planificar nuestro tiempo libre, es acudir a una agencia de viajes; en este caso, se puede contratar un servicio suelto (compra de un billete, reserva de un hotel...) o bien, un viaje combinado (es decir, un paquete que incluya transporte más alojamiento).

La diferencia fundamental entre ambas modalidades reside en el modo de presentar nuestra reclamación ante posibles incidencias; en el primer caso, habremos de dirigirnos al prestador del servicio; en el segundo, a la agencia de viajes.

No obstante, lo realmente importante no es tanto ante quién podemos reclamar, sino qué podemos hacer para que esas merecidas vacaciones se ajusten a nuestras expectativas y para que, en definitiva, podamos disfrutar de nuestro tiempo libre.

Con carácter general podemos sintetizar las siguientes recomendaciones:

- Planifique las vacaciones con la mayor antelación posible.
- Guarde sus facturas, e incluso lleve consigo durante el viaje recibos, folletos o cualquier prueba que le permita reclamar si el servicio que le dan no se ajusta a lo contratado.
- No olvide que en los medios de transporte el billete es su principal garantía.
- Si es posible, contrate con empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.
- Recuerde que si no está satisfecho con cualquier producto o servicio puede reclamar; si no es posible en el sitio en el que se encuentre, conserve todas las pruebas y hágalo a su regreso.

Además, les recordamos que la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón pone a su disposición el teléfono gratuito de atención al consumidor (900 12 13 14), así como su servicio telemático (consumo.doc@aragon.es), donde pueden plantear cualquier tipo de duda en esta u otra materia que les afecte como consumidores.

Aragón cuenta ya con un Consejo de Consumo



Cuatro años después de la constitución del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, la idea de promover la participación sigue latente en la sociedad aragonesa.

Por ello, el pasado mes de abril se constituyó el Consejo Aragonés de Consumo, que cuenta en su estructura con miembros de la Administración Pública, de las diferentes Asociaciones de Consumidores y Usuarios y de las principales organizaciones empresariales de Aragón.

El objetivo marcado era buscar líneas de colaboración lo más amplias posibles de cuantos agentes intervienen en el complejo espectro económico, social y administrativo del consumo. De esta forma, se ha hecho necesario articular un

organismo que cuente también con la importante participación de los empresarios, ya que sólo de este modo puede obtenerse una visión global, capaz de aglutinar a todos los agentes que presentan relación, directa o indirecta, con el ámbito del consumo.

En este sentido, a través del Decreto 224/2004, de 19 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Consejo Aragonés de Consumo, contamos con el instrumento jurídico adecuado y que ha conducido a la constitución del Consejo. El acto tuvo lugar el día 25 de abril de 2005 con la presencia de la Consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno. El nuevo órgano se configura de la siguiente forma:

Aragón ya cuenta con un Consejo de Consumo

- **En representación de la Administración:**

- El Director General de Consumo, Presidente del Consejo.
- El Jefe del Servicio del Consumidor.
- Un representante de las Corporaciones Locales de Aragón, que ejerce la Vicepresidencia.

- **Tres representantes de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.**

- **En representación de las organizaciones empresariales:**

- Dos Vocales designados por la CREA.
- Un Vocal designado por CEPYME ARAGÓN.

Las funciones a desarrollar por este órgano colegiado, cuya Secretaria es la Jefa del Servicio de Disciplina de Mercado el artículo, son las siguientes:

- Emitir informes y dictámenes en materia de consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Intervenir, mediante las Comisiones que a tal efecto se creen, como órgano mediador en los conflictos que se produzcan en materia de consumo en Aragón, instando a las partes afectadas a alcanzar soluciones pactadas.
- Actuar como foro de discusión y debate permanente entre los distintos agentes intervinientes en el ámbito del consumo, y entre éstos y las distintas Administraciones Públicas.
- Solicitar de los órganos, entidades y personas relevantes o competentes los informes que se estimen necesarios para la solución de las cuestiones sometidas a su consideración o estudio.
- Informar sobre los proyectos de disposiciones de carácter general en materia de ejecución y desarrollo de la legislación en materia de consumo.
- Participar en el seguimiento y control de las actividades realizadas por los órganos del Departamento de Salud y Consumo con competencia específica en materia de consumo.
- Realizar un balance anual sobre la problemática aragonesa en materia de consumo y proponer las medidas que a la vista del mismo resulten pertinentes.

- Potenciar las acciones formativas en estas materias.
- Cualesquiera otras que reglamentariamente se le atribuyan para el cumplimiento de sus fines o le sean encomendadas por el titular del Departamento de Salud y Consumo o por el Director General de Consumo.

A través de las funciones indicadas se pretende, fundamentalmente, la instrumentación de un vehículo institucional de mediación, coordinación y colaboración entre los distintos agentes que intervienen en este ámbito, tanto desde la posición de productores y distribuidores de productos y servicios como desde la de destinatarios de los mismos, y entre éstos y las Administraciones de la Comunidad Autónoma de Aragón.

El esfuerzo y compromiso de todos los agentes integrantes del Consejo son firmes, y la asunción de este nuevo reto apuesta decididamente por la profundización de los cauces de interlocución entre todas las partes que interactúan en el mercado, lo que nos hace concebir que puede y debe redundar en visibles beneficios para los consumidores, y en definitiva para la sociedad aragonesa.

El Consejo Aragonés de Consumo nace con vocación de ser un vehículo de mediación entre productores y consumidores



foto: s. Vilellas

Verano y salud:

Dirección General de Salud Pública

Los determinantes estacionales de salud que acompañan al verano definen modos de enfermar característicos de esta época del año. Conocerlos mejor, con mayor detalle, nos permite establecer mecanismos de respuesta y elaborar recomendaciones para evitar muchos de los problemas de salud más frecuentes o minimizar sus consecuencias.



El verano de 2003, excepcionalmente caluroso, provocó en varios países europeos un incremento sustantivo de la mortalidad y una mayor frecuentación de los servicios sanitarios. A partir de aquella experiencia se desarrollaron desde las estructuras de Salud Pública, planes específicos con niveles de alerta y respuesta que se aplican con el incremento de las temperaturas y que implican a servicios sanitarios, servicios sociales, administraciones locales, organizaciones de protección civil y asociaciones de consumidores.

Medios de comunicación y otros soportes de información han contribuido también a hacer llegar a la población las medidas básicas de protección ante temperaturas extremas del

verano, y que en nuestro medio conocemos bien: evitar la exposición solar, en especial durante las horas centrales del día, no realizar ejercicios físicos excesivos expuestos al calor, ingerir agua o zumos en cantidad suficiente, procurar una temperatura adecuada en casa, prestar especial atención a las necesidades de hidratación de niños y ancianos,...

El verano es también época de viajes, donde se incrementan los riesgos asociados a desplazamientos masivos o los ligados a las características de los destinos, y es cuando debe recordarse que la mayor parte de la mortalidad por accidentes de tráfico está relacionada con la velocidad inadecuada o la suma de alcohol y conducción.

Determinados destinos exigen que tengamos presentes los riesgos asociados al viaje, riesgos que pueden prevenirse con medidas adecuadas como la vacunación frente a algunas enfermedades o la toma de medicamentos específicos desde días previos al viaje.

Las subdirecciones provinciales de Salud Pública ofrecen a través de las consultas de viajeros internacionales acceso a dichas medidas, así como consejos básicos para evitar otros problemas de salud durante el viaje.

Las normas habituales de conservación y manipulación de alimentos deben reforzarse con la aparición de las altas temperaturas, que pueden favorecer la contaminación y el crecimiento de gérmenes patógenos, dando lugar a enfermedades agudas que, en algunos casos, pueden producir cuadros graves e incluso muertes, especialmente en ancianos o en personas con patologías previas. Durante el verano se producen más del 80% de las enfermedades de transmisión alimentaria que se registran en Aragón, la mayor parte de ellas producidas en el medio familiar.

Además, deberemos adecuar la dieta a las necesidades calóricas, por lo general menores en esta época, consumiendo alimentos ligeros y refrescantes, especialmente productos estacionales tradicionales como frutas y verduras.

Con el final de la primavera y la llegada del verano se incrementan los procesos alérgicos mediados por polen y otros alérgenos. La toma

Verano y salud

de medicación específica, establecida siempre por indicación médica, puede mejorar los síntomas de estas enfermedades, aunque debemos recordar que la mayoría de medicamentos utilizados frente a estos procesos pueden dificultar nuestra capacidad de conducción y preverlo en los desplazamientos que realicemos manejando vehículos de motor.

Durante el verano se incrementa también el número de relaciones sexuales, especialmente con parejas ocasionales, de las que desconocemos su estado de salud. Las medidas de protección, como el preservativo, son conocidas y, según los estudios más recientes, puestas en práctica por los sectores más jóvenes de la población.

Para mejorar la accesibilidad a preservativos, la Dirección General de Salud Pública promueve, en colaboración con los Colegios Oficiales de Farmacéuticos, la venta en la mayoría de las oficinas de farmacia de una presentación de tres unidades a un precio reducido, pensada especialmente para jóvenes.



El preservativo evita el riesgo de enfermedades de transmisión sexual como el sida y es eficaz asimismo para evitar embarazos no deseados. Y es en verano cuando por lo general tenemos mayores posibilidades de ocio, es decir, de una mayor libertad para elegir cómo y en qué ocupar nuestro tiempo, algo que siempre es mentalmente saludable.

Durante el verano se incrementa también el número de relaciones sexuales, especialmente con parejas ocasionales, de las que desconocemos su estado de salud.

Subdirección de Salud Pública de Zaragoza:
C/Ramón y Cajal, 68. Zaragoza

Subdirección de Salud Pública de Huesca:
Avenida del Parque, 30. Huesca

Subdirección de Salud Pública de Teruel:
C/José Torán, 1. Teruel

NOTICIAS BREVES

El pasado 4 de julio la consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, visitó oficialmente la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Teruel, que abrió sus puertas a principios de enero.



En una breve intervención, la consejera destacó el importante papel de estos recursos de ámbito local y comarcal en la protección de los intereses de los consumidores y usuarios, en su formación e información, así como las posibilidades que ofrece la informatización para el trabajo en red. Durante los primeros seis meses de actividad la OMIC ha tramitado más de 250 consultas, incluidas quejas y denuncias, y ha resuelto por mediación 59 reclamaciones.

Los sectores de actividad sobre los que más reclamaciones han interpuesto los turolenses figuran las telecomunicaciones (31%), la vivienda (18%), Seguros y Banca (10%) y Automoción (7%).



Convenio con el Ayuntamiento de Zaragoza

Acciones para la defensa del consumidor

El Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza han suscrito un convenio que permitirá el desarrollo de acciones para la defensa del consumidor en la capital aragonesa.

El presupuesto con el que se contará este año asciende a 73.800 euros, de los que 25.000 serán aportados por el consistorio zaragozano y el resto por la Dirección General de Consumo del ejecutivo autónomo. El objetivo esencial es la coordinación y el apoyo financiero en Arbitraje de Consumo, Control de Mercado, Formación, Información y Atención al Consumidor.

Una particularidad que introduce este acuerdo es que las llamadas del área metropolitana dirigidas al Teléfono del Consumidor del Gobierno de Aragón (900.12.13.14) serán atendidas por el personal responsable de la OMIC de Zaragoza.

Comisión de Cooperación de Consumo

Aragón preside el grupo de trabajo de Arbitraje

El director general de Consumo del Gobierno de Aragón, Ángel Luis Monge, presidirá en los próximos dos años el Grupo de Trabajo de Arbitraje de la Comisión de Cooperación de Consumo, según el acuerdo aprobado por este organismo en el transcurso de su 128ª reunión celebrada a mediados de junio.

Durante esta etapa en la que deben debatirse asuntos tan importantes como el nuevo Reglamento de Arbitraje en Consumo, avanzar en la coordinación de las Administraciones públicas de las que dependen las Juntas Arbitrales de Consumo, y el sistema de financiación del arbitraje.

El resto de los grupos de trabajo estarán presididos por los responsables de Consumo de Cataluña (Normativa), Castilla y León (Información, formación y educación), Madrid (Control de mercado) y Andalucía (Asociacionismo).

Gobierno de Aragón y Universidad de Zaragoza han acordado crear el Diploma de Especialización en Asesoría Jurídica en Consumo.

Esta diplomatura será impartida por el Departamento de Derecho de la Empresa y está dirigida a técnicos de la Administración, abogados y estudiantes universitarios que puedan estar interesados en una mayor especialización en esta materia. Los objetivos específicos de este curso con capacidad para alumnos son la promoción de la formación jurídica especializada en materia de consumo, actualizar los conocimientos de los profesionales que trabajan en esta área, así como la utilización de técnicas e instrumentos básicos en tareas de formación y educación del consumidor.

Control de Mercado:

La seguridad en los artículos de Puericultura

Jose María Ibarz Burgués. Jefe de la Sección de Control de Mercado



Las autoridades de consumo han puesto a prueba recientemente algunos artículos de puericultura. Varias marcas de biberones y una de chupetes comercializadas en tiendas de multiprecio y bazares, han tenido que ser retiradas del mercado por no cumplir las normas de seguridad.

La Directiva 2001/95/CE regula a nivel europeo la seguridad general de los productos, incorporándola a la normativa española mediante el Real Decreto 1801/2003. La citada norma establece un sistema de comunicación de información, creándose para ello la RED DE ALERTA, entendiéndose la misma como un sistema rápido de información entre órganos competentes, sobre las medidas y acciones adoptadas en relación con productos que presentan un riesgo para la seguridad de los consumidores.

La finalidad del sistema es evitar la puesta en el mercado de productos que presenten riesgo para la seguridad de los consumidores y en caso necesario, retirarlos o recuperarlos de manos de los consumidores. La efectividad de la Red ha sido puesta de manifiesto recientemente, con la retirada por parte de las autoridades de Consumo de artículos de puericultura puestos a la venta en tiendas multiprecio y bazares, por considerar a los mismos inseguros. Los artículos retirados han sido cinco marcas de biberones, BABY HAPPY, MONLOVE, NEX CASTY, BABY MARMAX, SANS TETINE y una de chupetes, BEBISANA.

Los riesgos que se han detectado en los biberones, derivan de irregularidades en cuanto a las señales de medición de la cantidad, que es errónea, pudiendo provocar una mala alimentación del niño, por exceso o por disminución. Así mismo, los

materiales con los que están fabricados no cumplen con las pruebas de resistencia, pudiendo con un pequeño tirón desprenderse la tetina con el consiguiente peligro de asfixia para el niño; además, el envase carece de resistencia, habiéndose detectado la presencia de componentes perjudiciales para la salud como la nitrosamina.

En cuanto al chupete, el modelo retirado está fabricado en látex de caucho natural, no advirtiéndose este hecho en el etiquetado, por lo que esta falta de información pone en peligro a niños que pudieran sufrir alergias a este material. La inspección de Consumo de Aragón, una vez conocida la existencia en el mercado nacional de estos productos, procedió con urgencia a su localización, habiendo encontrado al finalizar las actuaciones 73 unidades.

Desde la Dirección General de Consumo queremos llamar la atención sobre las necesarias precauciones que los consumidores deben tener a la hora de adquirir productos. En este mercado globalizado que nos permite acceder a productos fabricados en cualquier parte del mundo, debemos ser prudentes y saber que la seguridad tiene su precio y pensar que cuando adquirimos bienes baratos, puede ocurrir que la disminución del precio de adquisición sea a costa de la seguridad. Por otro lado, parece obvio extremar las precauciones en la adquisición de artículos dirigidos a la infancia y entre estas precauciones entendemos deben estar las de adquirir el producto en establecimientos especializados o en farmacias.



Jornadas:

Consumidores mayores y consumidores con discapacidad

Profesionales de Disminuidos Físicos de Aragón



Disminuidos Físicos de Aragón presentó en Huesca la "Guía de Consumo para personas mayores y personas con discapacidad". Una publicación fruto del convenio de colaboración entre esta asociación y el Gobierno de Aragón, a través del Departamento de Salud y Consumo. La presentación se llevó a cabo el jueves 26 de mayo, en la 24ª edición de las Jornadas Aragonesas de Consumo celebradas en la sede de Feaccu-Huesca.

En el acto se contó con la presencia de la Consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, quién presentó el Plan de Atención a personas dependientes, una apuesta estratégica por la mejora en la atención del colectivo y la planificación y racionalización de los recursos sanitarios y sociales para la óptima cobertura de necesidades.

Breve aproximación a la situación actual

En las últimas décadas se ha producido un notorio incremento de la longevidad y esperanza de vida de las personas mayores, motivado por los avances médicos, el desarrollo social y el auge y expansión del estado de bienestar.

Esta nueva situación ha dibujado un panorama sociológico caracterizado por la fragmentación de la familia, la movilidad geográfica laboral y la incorporación de la mujer al mercado de trabajo (tradicionalmente ha sido la mujer la encargada del cuidado de mayores y personas con discapacidad). Todas estas circunstancias dificultan en algunos casos que sea la familia quien provea las atenciones necesarias.

Recursos sociales

Para complementar a la familia en el proceso de atención al mayor están surgiendo diversos bienes y servicios que brindan nuevas oportunidades para disfrutar de unas condiciones personales, económicas y sociales satisfactorias. Es fundamental contar con la información adecuada para que la persona pueda tener capacidad de elección sobre las alternativas que más se ajustan a sus necesidades y favorecer su autonomía y bienestar personal.

Dentro de la variada oferta de servicios, se encuentran los denominados "integradores", que facilitan la permanencia en el propio domicilio. Esta opción es la más valorada socialmente y aporta al mayor estabilidad y



seguridad, siempre que la salud y las condiciones de vida lo permitan. Podemos enumerar algunos como la teleasistencia, el servicio de ayuda a domicilio, los programas respiro, comida a domicilio, centros de día y los espacios de encuentro.

Cuando la permanencia en el domicilio no es posible, se recurre a los servicios denominados "alternativos" como, por ejemplo, los centros residenciales.

Otros aspectos del consumo

Otra cuestión de gran importancia se refiere a los productos financieros. En estas circunstancias se tiene un especial interés por la previsión en casos como la jubilación, el fallecimiento o la invalidez.

Como consumidores críticos debemos asesorarnos antes de firmar estos productos, ya que nos van a unir con la entidad durante mucho tiempo y, según sus características, podemos conseguir o no importantes ventajas fiscales o bien una retribución mayor o menor por nuestro ahorro.

Ante todo, debemos tener en cuenta que los diferentes productos tienen características muy distintas y que no debemos dejarnos seducir por la denominación aplicada por las propias entidades. En ocasiones, esa denomi-

nación no tiene relación alguna con la calificación jurídica o fiscal del producto, lo que puede traernos sorpresas, porque no siempre interpretamos correctamente la llamada letra pequeña.

Por otro lado, las personas con discapacidad intelectual con un porcentaje superior al 33% y aquellas con discapacidad física igual o superior al 65%, pueden acogerse a los beneficios de la Protección Patrimonial de las personas con discapacidad recogida en la Ley 41/2003, de 18 de noviembre.

Ésta permite crear un capital que esté a disposición de la persona con discapacidad, cuando sus padres o tutores fallezcan, lo cual puede servir de complemento a la ayuda asistencial que brinda la Administración.

Este patrimonio protegido tiene como característica que los parientes en línea directa o colateral hasta el tercer grado, así como el cónyuge y los tutores o acogedores de una persona con discapacidad, podrán reducirse de la Base Imponible de su IRPF hasta un máximo de 8.000 euros anuales por las contribuciones que realice un solo aportante a un patrimonio protegido. Cuando sea un conjunto de aportantes, las reducciones podrán ser de hasta 24.250 euros.



Especial cuidado hay que tener con productos financieros como la jubilación, el fallecimiento o la invalidez, que requieren de un asesoramiento previo.

Europa: Reclamaciones transfronterizas

Los Centros Europeos del Consumidor y la Red de Apoyo

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



La Unión Europea configura un espacio de libre circulación de ciudadanos, empresas y mercancías. Un espacio en el que participan actualmente 445 millones de ciudadanos -consumidores y usuarios por tanto- de 25 estados miembros. En este mercado único de venta de bienes y prestación de servicios, crecen las transacciones comerciales transfronterizas, y, por tanto, es necesario disponer de sistemas eficaces para la resolución de las quejas y reclamaciones que puedan plantear los consumidores y usuarios.

¿Cómo puede un ciudadano español reclamar cuando el vendedor o el prestador del servicio está en otro país?

¿Cómo puede un ciudadano comunitario dirigir su reclamación hacia una empresa española a la que adquirió un bien o con la que contrató la prestación de un servicio?

¿Dónde encontrar asesoramiento para plantear reclamaciones transfronterizas, incluso

ayuda para la traducción de documentos a nuestro idioma o al del empresario o profesional reclamado?

Los Centros Europeos del Consumidor (CEC) son una iniciativa de la Comisión Europea para prestar en cada Estado Miembro de la Unión información, atención y asistencia al consumidor europeo con unos parámetros comunes de actuación en la tramitación de las reclamaciones.

La Red de apoyo formada por los CEC garantiza al consumidor europeo, en cualquier estado comunitario, la misma protección y calidad de información, asistencia y apoyo que en su propio estado nacional, en el caso de que sus derechos como consumidor y usuario se hayan visto afectados.

Los Centros Europeos del Consumidor (CEC) pueden intervenir o mediar en el marco de los conflictos o reclamaciones transfronterizas ante la empresa o profesional para intentar llegar a una resolución favorable del problema. Actualmente la Red de Apoyo Europea (Help-Net) está integrada por 14 Centros con presencia en 12 estados miembros.

Si sus derechos como consumidor han sido vulnerados, los CEC pueden ayudarle a encontrar la mejor solución para repararlos, aportándole asistencia lingüística y orientación sobre los sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos ("ADR"), evitando la costosa, complicada y en ocasiones difícil, vía judicial.

El Centro Europeo del Consumidor (CEC) de España, está constituido por las Sedes de Madrid, Barcelona y Vitoria.

Es un organismo público de atención al consumidor de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea que precise información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio.

¿Cuáles son las funciones de los CEC?

Asesorar a los consumidores sobre sus derechos en materia de consumo para que puedan aprovechar mejor las posibilidades que ofrece el mercado interior europeo. Esta actividad incluye la información sobre la legislación aplicable a cada caso concreto, tanto de ámbito nacional como europeo.

Europa: Reclamaciones transfronterizas

Intervenir como mediadores en las quejas y reclamaciones transfronterizas que se produzcan en los siguientes casos:

Cuando un consumidor nacional quiere reclamar contra un establecimiento o empresa situado en otro Estado de la UE

Cuando un consumidor de otro Estado Comunitario quiere reclamar contra un establecimiento o empresa española.

Informar y divulgar sobre la política comunitaria en materia de consumo y de defensa del consumidor mediante la organización de jornadas, publicaciones, boletín informativo y difusión en los medios audiovisuales.

¿Cómo presentar sus reclamaciones?

Puede acudir a los Servicios de Atención al Consumidor de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, que tramitarán su reclamación al CEC.

Puede acudir a la Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón, organismo que tramitará su reclamación y se ofrecerá como organismo de resolución alternativa de conflictos ("ADR") para la mediación y el Arbitraje.

Puede rellenar un formulario de reclamación, e incluso enviarlo por vía electrónica al CEC.

Los Técnicos del Centro Europeo del Consumidor (CEC) contactarán con los proveedores y mediarán entre éstos y los usuarios, prestándoles la asistencia lingüística y técnica necesaria hasta llegar a una solución satisfactoria o en caso contrario, les asistirán y les orientarán acerca de los Sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos previos a su paso a la vía judicial.

Más información:

Centro Europeo del Consumidor

MADRID.

<http://cec.consumo-inc.es>

Tel. 918 224 555

BARCELONA.

www.cecbarcelona.org

Tel. 935 566 010

VITORIA.

www.euskadi.net/consumoinfo

Tel. 945 019 946



Si sus derechos como consumidor han sido vulnerados, los CEC pueden ayudarle a encontrar la solución para repararlos, aportándole asistencia lingüística y orientación sobre los sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos ("ADR"), evitando la vía judicial. El Centro Europeo del Consumidor (CEC) de España, está constituido por las Sedes de Madrid, Barcelona y Vitoria.

Opinión: Consumo y Comercio

Manuel Teruel Izquierdo. Presidente del Consejo Aragonés de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria

“El mayor motor del cambio en el comercio es la evolución de los hábitos de consumo. Consumo y comercio son dos caras de una misma moneda”

El pasado mes de abril nació en Teruel el Consejo Aragonés de Cámaras de Comercio e Industria del que salía elegido como presidente Manuel Teruel Izquierdo.

Este cargo se suma a la presidencia de la Cámara de Zaragoza y de la Feria de Zaragoza que ostenta desde 2002. Manuel Teruel explica el punto de vista de la institución empresarial aragonesa sobre la relación entre el comercio y el consumo, así como las expectativas de la actividad comercial en la comunidad.

Como presidente de las Cámaras de Comercio de Aragón, donde están agrupados todos los comerciantes de la comunidad autónoma, ¿cómo ve la relación entre la actividad comercial y la protección de los consumidores?

Consumo y comercio son dos caras de una misma moneda, no pueden entenderse el uno sin el otro. La razón de ser del comercio es el consumo. De hecho, el mayor motor de cambio del comercio es la evolución de los hábitos de consumo. Los comerciantes están en continua evolución porque el consumo va cambiando y exigiendo nuevos formatos, servicios, calidades...

Sin embargo, comercio y consumidor a veces acaban enfrentados.

La Ley defiende los derechos del consumidor y los propios comerciantes son conscientes de la necesidad de asegurar un buen servicio. Un problema no debe llevar a un enfrentamiento, ya que existen marcos de colaboración para dejar a ambas partes conformes. Las propias Cámaras colaboran con el sistema de arbitraje.

¿Existen muchas reclamaciones?

Si pensamos, por ejemplo, que en Zaragoza existen unos 14.000 comercios y vemos el número de casos que registra el sistema de arbitraje, vemos que el porcentaje de incidencias es mínimo.

Esto demuestra que lo normal es el buen funcionamiento de las relaciones entre el comercio y los clientes; la disconformidad o el conflicto suelen ser contadas excepciones. La ley es muy útil, porque protege al consumidor y porque el comerciante la conoce y la respeta.

Pero las exigencias del consumidor superan en ocasiones los máximos que garantiza la ley.

Por los datos que se manejan en las Cámaras, sabemos que el grado de satisfacción general es alto. No puede ser menos dado el equipamiento existente: más de 20.000 establecimientos, dos millones de metros cuadrados de comercios y 55.000 personas que cada mañana se ponen detrás del mostrador para servir a los aragoneses.

Sin embargo, sí que preocupa la situación en determinadas zonas. ¿Por qué?

En nuestras capitales de provincia y cabeceras comarcales, existen barrios con un claro déficit comercial; zonas de nueva creación, pendientes de un equipamiento inexistente o insuficiente. Debemos solucionar ese problema, es prioritario. También encontramos déficit en municipios menores; pueblos donde el consumidor no puede ni siquiera hacer el cotidiano acto de bajar a su calle a comprar su barra de pan o su periódico de cada día. La solución es poner en marcha tiendas multiservicio que doten de equipamiento comercial a los consumidores de estos pueblos y su entorno.

Ya existen 6 operativos en la provincia de Teruel y estamos trabajando en los primeros a implantar en Huesca y Zaragoza, en colaboración con el Gobierno de Aragón y las diputaciones provinciales.



Aulas: Tomando el sol



foto: S. Vilellas

Los profesionales de la sanidad que nos dedicamos al cuidado de la piel, observamos cómo aumentan todas las patologías dermatológicas relacionadas con la exposición al sol. Esta terrible realidad no sólo es válida para el brutal aumento de los cánceres de piel, sino que los trastornos autoinmunes, las alergias y el envejecimiento acelerado comienzan a ser más que habituales. El sol nos está ganando la batalla porque ni siquiera los filtros solares más potentes parecen ser suficientes para bloquear su agresividad. Además, más del 50% de la población española no utiliza protección para las radiaciones solares.

El sol transmite radiaciones de distintos tipos, uno de ellos es la infrarroja, que transmite sensación de calor. Otra es la luz visible que se subdivide en los siete colores del arco iris y finalmente la radiación Ultravioleta, que se divide en tres tipos: UVA, UVB y UVC. La última es, por for-

tuna, completamente bloqueada por la capa de ozono, ya que es enormemente agresiva.

Respecto a las dos primeras, ambas son dañinas para nuestra salud con la salvedad de que la UVB es la responsable más inmediata de las quemaduras y la UVA actúa más despacio en su devastadora tarea para nuestra salud. Pero ambas son a la larga cancerígenas debido al envejecimiento acelerado que provocan.

El bronceado no es más que una reacción de defensa de nuestra piel. Es decir, que ese tono tostado que tan unido va al atractivo físico para muchas personas, no es más que un grito de queja de las células de nuestra epidermis. La creación de este pigmento marrón llamado melanina tiene como función principal protegernos de la radiación Ultravioleta.

Ahora bien, no bloquea toda la agresividad de la radiación, es decir que aún estando morenos nos seguimos quemando.

Es así fundamental extremar la precaución en los primeros días cuando aún no estamos morenos y somos más vulnerables. Un segundo aspecto a tener en cuenta es el tipo de piel que tenemos, ya que cada piel reacciona de forma diferente a la exposición Ultravioleta. Aspectos tan diversos como el estado de salud, si estamos tomando algún tipo de medicación, la convalecencia o la pertenencia a grupos de riesgo como niños de corta edad, ancianos o embarazadas, van a marcar nuestra capacidad de reacción.

Para prevenir daños es imprescindible aplicar la crema de protección cada dos horas. Además, hay que extender el fotoprotector al menos media hora antes de someternos a una exposición solar. El factor de protección solar (FPS) nos indicará el tiempo que podemos exponernos al sol. Si un ciudadano con una piel muy blanca se quema al cabo de quince minutos de exposición solar, al usar un FPS 20 podría permanecer 20 veces quince minutos sin quemarse.

Si una persona de piel morena no se quema hasta los 30 minutos de exposición y usara un FPS 20 podría estar 20 veces media hora al sol. Ahora bien, lo ideal es recurrir a un FPS de 50 porque cubre todas las posibilidades de prevención.

También las personas que toman el sol para fijar el calcio a sus huesos, principalmente mujeres de mediana edad, deben usar fotoprotectores. Y es que está calculado que el sol que podemos recibir en el dorso de las manos en un día de invierno durante diez minutos es suficiente para que fijemos el calcio.

Jerónimo Palazón Ors

Vocal de Dermofarmacia del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Zaragoza

foto: A. Benavente



Aulas: Gafas de sol: algo más que un complemento de moda

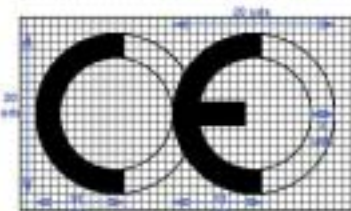
Rafael Tapia Montalvo. Jefe de la Sección de Inspección y Control de Mercado de Zaragoza.

La gafa de sol es un producto de difícil definición, para algunos se trata de un artículo de complemento y moda, cada temporada se compra unas nuevas, y en ellas se busca el diseño y cómo quedan, si te hace la cara más o menos así, etc.



Sin embargo, aquí de lo que se trata es de algo bien distinto. ¿Qué es una gafa de sol? Ante todo un protector del ojo, y por ello la legislación vigente lo incluye en los "Equipos de protección individual", lo que implica unas condiciones de fabricación y unos controles por parte del fabricante, de manera que aseguren la garantía del producto ante los efectos de los rayos solares.

Las gafas de sol deben llevar en el propio producto una marca como ésta:



Esto implica que el producto está sometido a una normativa de seguridad. Con ello se trata de garantizar a los usuarios de la Unión Europea un mínimo de calidad. Todos los fabricantes y responsables de la comercialización de estos productos, al poner

en el producto el marcado CE, están certificando el producto, o lo que es lo mismo, asegurando que su gafa cumple la norma UNE EN 1836: 97. La gafa debe absorber o reflejar la mayor parte de la energía radiada en longitudes de onda nocivas, sin alterar por ello excesivamente la transmisión de la parte no nociva del espectro visible, la percepción de los contrastes y la distinción de los colores.

La gafa, para poder ser comercializada, debe ir acompañada de una

información que recogerá la clase a la que pertenece y se clasifica como: 0, 1, 2, 3 y 4.

La clase se determina por la banda espectral visible y por la banda de los valores de transmisión en el espectro visible. Así tendremos que las clases 0 y 1, dejan pasar mucha luz; la clase 2, deja pasar menos luz, pero es buena para conducir; la clase 3, debe utilizarse para tomar el sol; la clase 4 no debe utilizarse para conducir.

En cuanto a la venta del producto, no existe limitación si el producto cumple la norma mencionada y el etiquetado recoge al responsable del producto, características del mismo incluyendo la categoría, las instrucciones, advertencias, marcado CE y número y fecha de la norma EN.

En la actualidad hay un sinnúmero de establecimientos donde se pueden adquirir este tipo de productos, por la sencilla razón de no ser un producto sanitario, y ello hace más necesaria la concienciación de los consumidores a la hora de adquirir estos productos. Somos libres de elegir lo que queramos y donde lo adquirimos, pero debemos exigir que el producto cumpla todo lo dicho anteriormente y por ello esperamos esta información les sea de ayuda.



Aulas: Cosméticos, bronceadores y gafas de sol

Una de cada seis personas desarrollará un cáncer de piel en la edad adulta debido a un exceso de exposición bajo la radiación solar. Unas radiaciones que resultan igual de perjudiciales para nuestros ojos, provocando desde conjuntivitis hasta degeneraciones en la mácula. Analizar estos peligros y dar a conocer a los consumidores los consejos básicos para la protección de su salud, fueron los objetivos principales del Aula de Consumo "Cosméticos, Bronceadores y Gafas de Sol", celebrada el pasado 21 de junio.



JERÓNIMO PALAZÓN ORS. Vocal de Dermofarmacia del Colegio Oficial de Farmaceútics de Zaragoza:

"En días nublados las radiaciones son igual de perjudiciales"

Cada año el sol es más peligroso. Si antes un factor de protección 50 era una pantalla total, en la actualidad ya no es suficiente. Por ello el cáncer de piel va en aumento, pero podemos atajarlo a tiempo, ya que es una patología que se puede detectar desde sus más primitivos estadios. Si encontramos un lunar que cambia de color, pica o sangra hay que consultar al dermatólogo de forma inmediata.

Los fotoprotectores deben aplicarse al menos media hora antes de someterse a una exposición solar, para que se distribuyan debidamente. Además, las personas que sigan algún tratamiento deben consultar con su médico, ya que hay medicamentos que producen fotosensibilidad.

Hay que terminar con el tópico de que es necesario tomar mucho sol para fijar el calcio a los huesos. Sólo con el sol que nos da en el reverso de las manos, un día de invierno, durante 10 minutos, es suficiente para fijarlo.



FERNANDO VILLACAMPA ALLUÉ. Presidente del Colegio de Ópticos-Optometristas de Aragón

"Es preferible no usar gafas solares, antes que usar unas de mala calidad"

El uso de unas lentes solares de calidad es básico para la salud de nuestra vista. Unas gafas que no cumplan las normativas de calidad pueden ser altamente perjudiciales, ya que al ser oscuras las pupilas se dilatan y entran más rayos ultravioleta, pero no cortan la intensidad de la luz. Un uso indebido puede provocar conjuntivitis, fotofobia o cefaleas. Además, acelera la aparición de cataratas y degeneraciones en la mácula.

La importancia del uso de lentes solares es tal, que la normativa vigente las califica como "equipos de protección individual", por ello se solicita que únicamente se vendan en sitios especializados, bajo asesoramiento de expertos. Especial cuidado habrá que tener el próximo 3 de octubre ante un eclipse solar de tipo corona. Nunca debe mirarse un eclipse sin la protección adecuada.



Francisca Gregorio Villacampa: Presidenta de la Federación Aragonesa de Consumidores y Usuarios "FACU"

"Pedimos a las administraciones que garanticen la seguridad para evitar riesgos innecesarios"

Debemos hacer efectivo el derecho a la protección de la salud de los consumidores estableciendo límites al sistema de libre mercado.

En relación con los cosméticos y bronceados ya existe una nueva normativa que, desde el pasado 11 de marzo, controla su calidad. Sin embargo, no existe ninguna legislación para el control de las gafas de sol. Tan sólo un 20-30% de las que se venden en España están homologadas. Y el 20% de los problemas de la vista se evitarían llevando una gafas correctas.

Pero para ello hace falta un cambio en la actitud del consumidor, ya que muchos hacen uso de las gafas sólo por cuestiones estéticas y no exigen información sobre los materiales con los que están fabricadas. La mayoría de estas gafas carecen de etiquetas o libros informativos que expliquen su uso. La simple presencia de una pegatina de la CE no es suficiente.

Comarctiva:

La educación del consumidor



Durante los días 17 al 22 del pasado mes de mayo, en la Feria de Muestras de Zaragoza se celebró un evento dirigido a las entidades locales, con el nombre de COMARCTIVA- TERRITORIO ACTIVO. En el espacio informativo del Departamento de Salud y Consumo, la Dirección General de Consumo expuso sus publicaciones, así como los recursos y materiales didácticos destinados a los centros docentes y otros agentes sociales, para potenciar y apoyar la formación y educación del consumidor.

Desde la sección de Formación e Información del Departamento de Consumo nos desplazamos a COMARCTIVA para contactar con escolares y sondear sus conocimientos sobre el amplio concepto de "consumo" como jóvenes consumidores que son, y charlar con el profesorado que les acompañaba sobre las actividades y acciones educativas en materia de consumo que realizan en los centros docentes, así como el grado de conocimiento de los materiales didácticos para la educación del consumidor.

Las primeras en acercarse son un grupo de chicas que ojean y se interesan por las publicaciones y folletos expuestos. Son alumnas de 1º curso de la ESO en el IES ITACA del Barrio de Santa Isabel y amablemente responden a nuestras preguntas:

¿Cuáles son los problemas de consumo a vuestra edad?

A nuestra edad no nos preocupa el tema de consumo ya que los problemas que se nos presentan en la ropa, móviles y otros objetos, los resuelven nuestros padres.

¿La publicidad que observáis en los medios de comunicación, os interesa?

Hay contestaciones en sentido general del SI y del NO. Pero van concretando, y respondiendo que les interesa la publicidad sobre la música y la ropa

¿ En relación con vuestra vida cotidiana, consideráis la publicidad, buena o mala?

La consideramos buena, porque nos informa.

¿Queréis hacer alguna consideración sobre los productos que consumís o los servicios que utilizáis habitualmente?

- Que las pilas eléctricas son muy caras.
- Yo ahorro mi paga para cuando quiero comprarme algo que me interesa mucho.
- El cine está muy caro.
- Las chucherías son "gorrinadas" y no alimentan, pero nos encantan y compramos muchas.

Estas chicas que ante nuestra primera charla opinaban que se comienza a ser consumidor desde los 18 años o más, al responder a nuestras preguntas se dan cuenta de que a su edad (12 ó 13 años) ya son consumidoras y que elegían libremente productos y servicios de consumo como chucherías, música, móviles, cine, etc., dependiendo lógicamente de la "paga" que reciben para sus gastos.

Esperamos que Silvia, M^a Pilar, Andrea, Paula, otra Silvia, Carol, Noelia y otra Andrea, aprovechen las actividades de Educación del Consumidor que realizan este curso en su Instituto y sean unas futuras consumidoras, responsables, críticas y solidarias

También Luis Sanz, tutor y profesor del área de Sociales que acompañaba a este grupo de alumnas, respondió a nuestra invitación para entrevistarle:

Comarctiva: La educación del consumidor



¿Desde qué edad considera que somos consumidores?

Desde que nacemos

¿Desde cuándo piensa que se tiene un criterio personal para ejercer como consumidores independientes?

Hoy día, desde los 10 u 11 años.

¿A qué edad o nivel de enseñanza se debe comenzar a realizar una educación del consumidor?

Desde la enseñanza infantil

¿En el aula o fuera del aula?

Se debería realizar en el aula, pero como se hace difícil y se suele realizar con calzador, en muchos centros se opta por introducir la educación del consumidor en las tutorías.

¿Se trabaja en su centro docente con temas de consumo?

Sí, se ha trabajado sobre comercio justo y desarrollo sostenible.

¿Qué temas cree que son los más importantes o interesantes para trabajar en el aula?

Marcas, modas (piercing, tatuajes), control de Internet y videojuegos, publicidad.

¿Cómo se debe trabajar la educación del consumidor: de manera transversal, en valores, actividades puntuales, fiestas o semana cultural?

Como tema transversal, incluido en los programas de desarrollo curricular, ya que si no es así, se hace más difícil y menos eficaz. En las tutorías también se podría trabajar, siempre que no estén sobrecargadas de otros contenidos.

La Dirección General de Consumo es el organismo del Gobierno de Aragón responsable de las competencias de consumo y ente ellas la de apoyar la Educación del Consumidor: ¿Sabía que la Dirección



General de Consumo tiene una convocatoria anual de subvenciones destinadas a los centros docentes y otros agentes educativos para realizar actividades educativas y formativas de consumo?

Sí.

¿Las ha solicitado su centro algún año?

Este año 2005 ha sido el primero y se nos ha concedido una subvención de 700 euros para la realización del proyecto "Alimentación y salud. Consumo responsable"

¿Conoce los recursos y materiales didácticos existentes?

Todos no

¿Conoce nuestra web y sabe una línea directa a educadores?

He entrado, pero no la conozco con detenimiento

Nos comenta el profesor Luis Sanz que este curso escolar 2004-2005 han realizado una agenda escolar con el tema Cultura y Alimentación; que está previsto en junio realizar unas charlas destinadas padres y madres sobre publicidad y consumo responsable, así como que el tema a preparar para la agenda escolar del próximo curso escolar 2005-2006, versará sobre el consumo responsable del agua. Deseamos que este centro docente siga dotando de habilidades e inculcando aptitudes a sus alumnos para ser unos futuros consumidores bien formados.

Los jóvenes se dan cuenta de que comienzan a ser consumidores a los 12 ó 13 años, y no con la edad adulta.



Encuentro Europeo de Consumidores

Sara Garrijo Gallago. Jefa del Negociado de Información y Formación

Durante los días 12, 13 y 14 de mayo, la ciudad de Santander acogió el Encuentro Europeo de Profesores dentro del programa europeo de la Red Temática E-CONS, que congregó a más de 225 expertos de diferentes países europeos.



La ponencia que abrió las jornadas, corrió a cargo del prestigioso profesor emérito y polifacético polígrafo José Luis Sampedro, bajo el título "Del consumo de ayer al de mañana", en el incomparable marco del paraninfo del palacio de la Magdalena. Partiendo de una ponencia marco sobre consumo responsable, el encuentro abordó, principalmente, los siguientes temas:

- Consumo responsable.
- Consumir en el siglo XXI: Internet y comercio electrónico, tarjetas de crédito, teléfonos móviles y sobreendeudamiento.
- Publicidad y medios de comunicación.

El primer bloque temático, sobre consumo responsable, destacó por la variada representación internacional y por la calidad de los proyectos presentados. El segundo bloque temático, sobre consumo en el siglo XXI, tuvo por protagonistas a ponentes europeos, que expusieron las facetas del consumo en este nuevo siglo, así como la influencia del consumidor sobre el medio ambiente. El tercer bloque

temático sobre publicidad y medios de comunicación, trató de aspectos insoslayables de la publicidad, de los medios de comunicación, así como de su incidencia en el desarrollo sostenible.

Durante el transcurso del congreso se proporcionó a los asistentes información de interés para la elaboración de proyectos de educación del consumidor, se presentaron proyectos en marcha y propuestas de proyectos. Fue una ocasión extraordinaria para que profesores y técnicos europeos pusieran en común experiencias y conocimientos. En definitiva, este encuentro permitió el contacto entre profesores de diferentes países de la Unión Europea, que participan en el programa COMENIUS 3.

Paralelamente, se podía visitar una exposición de materiales didácticos sobre educación del consumidor, acompañada de diferentes murales informativos sobre proyectos desarrollados o propuestas de proyectos realizados por diferentes profesores participantes en el encuentro.

La Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón ha participado en este importante evento mediante técnicos y profesores especializados en este área ineludible que es la formación y educación del consumidor.



OMIC (Oficina de Información al Consumidor)

Mancomunidad Ribera Izquierda del Ebro



La Oficina de Información al Consumidor de la Mancomunidad Ribera Izquierda del Ebro situada en el municipio de Alfajarín, comenzó a funcionar en 2001 para prestar un servicio de interés a los vecinos de la comarca. Una de las características destacables de esta OMIC es la instauración del servicio de consulta a través de Internet, mediante el cual se han atendido 5.922 consultas de las 6.021 que se han recibido en total desde su apertura.

Edificio Ben Alfaje. Pza. de España, 16 • 50172 Alfajarín

Tlf. 976790630 - Fax 976790632 | Horario: De lunes a jueves de 8 a 15 h.

e-mail: consumo@manco-alfajarin.com | www.manco-alfajarin.com

Según el responsable de la OMIC, Alberto Barrio Recalde, "la clave de tantas consultas se debe a que la página web aparece en los primeros puestos del buscador Google cuando se realizan diversas búsquedas como por ejemplo: "líneas teléfono 800", "oficina consumo Aragón", "oficina del consumidor", "oficina consumo", "robo móviles", "reclamación de consumo", "garantía consumo" y otras cuarenta búsquedas más, en las que aparecemos en los cinco primeros puestos de la búsqueda".

La OMIC, que en un principio se abrió de forma experimental, presta servicio a toda la Mancomunidad compuesta por los municipios de La Puebla de Alfindén, Alfajarín, Pastriz, Nuez de Ebro, Villafranca de Ebro y Osera de Ebro.

Todas estas localidades engloban un censo de población de 8.665 habitantes, población que aumenta rápidamente cada año debido a la cercanía de la capital aragonesa. La oficina programa diferentes charlas en materia de consumo a lo largo del año y colabora con los centros educativos en materia de educación para el consumo. Además ofrece los siguientes servicios:

-Información y orientación a consumidores y comerciantes del ámbito de la Mancomunidad.

-Tramitación de reclamaciones, denuncias o quejas de los consumidores, así como solicitudes de arbitraje en materia de consumo.

-Mediación entre consumidores y comerciantes en la medida de lo posible.

-Divulgación de los derechos de los consumidores y noticias de su interés, a través de la revista bimestral "La Crónica de la Ribera Izquierda del Ebro" y de la página web de la Mancomunidad.

-Publicación de folletos.

-Control de mercado con la red de alerta de productos no alimenticios.

El número de reclamaciones resueltas o tramitadas incluyendo solicitudes de arbitraje hasta junio de 2005 asciende a un total de 20.

En cuanto a la temática de las mismas, el sector de las telecomunicaciones es el líder, seguido de terminaciones de obra en tema de vivienda. La prestación de servicios a domicilio también ha experimentado un ligero aumento con las instalaciones de aparatos de aire acondicionado en estas fechas veraniegas.

Sobre el perfil de los reclamantes, en palabras del responsable de la OMIC, "la mayoría de las personas que se acercan a nuestra oficina son vecinos que vienen en busca de orientación para hacer valer sus derechos como consumidores y que esperan una cierta calidad de los productos y servicios que consumen".

La oficina programa diferentes charlas en materia de consumo a lo largo del año y colabora con los centros educativos en materia de educación para el consumo.

Defensa del Consumidor

Reclamación por adquisición de prótesis auditivas

María Josefa Laguna Tierra. Secretaria de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón

Disconformidad en cuanto al número de audífonos adquiridos y al correcto funcionamiento de los mismos. El consumidor presenta solicitud de arbitraje contra una empresa no adherida al sistema arbitral de consumo, que voluntariamente acepta el arbitraje.

Reclamación

El consumidor acepta una revisión auditiva ofertada por la empresa. Le recomiendan la adaptación de dos audífonos; sin embargo, él prefiere adquirir una sola unidad dado que, según manifiesta, "así oye mejor".

Verbalmente la reclamada le manifiesta que el importe del audífono alcanzará, aproximadamente, la cifra de 1.200 euros. Tras la fabricación de los audífonos, procede a la firma del contrato, sin poder prestar la atención suficiente y, posteriormente, se percató que ha adquirido dos audífonos, por un importe total de 4.000 euros.

En el acto de audiencia insiste en su necesidad de utilización de un solo audífono y, por otro lado, alega que el modelo instalado no es de su satisfacción. Solicita la rescisión total del contrato y la devolución íntegra del importe abonado (4.000 euros) o, alternativamente, la devolución del importe de uno de los dos audífonos instalados (2.000 euros) y la correcta adaptación del otro.

Fundamentos

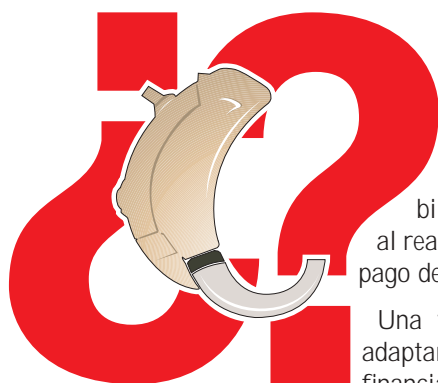
El Colegio Arbitral aprecia que existen dos cuestiones litigiosas que deben ser solucionadas.

Por una parte, la relativa a la cantidad de audífonos objeto de la controversia; en este aspecto, se constata que el reclamante firmó el documento de crédito donde se especificaba el importe de los dos audífonos; y, por otro lado, fue objeto de pruebas, mediciones, elaboración de moldes, etc., en ambos oídos, por lo que difícilmente podría ignorar que la compra-venta comprendía los dos audífonos; dándose además la circunstancia de que, en el momento de la entrega, no se negó a recibir uno de ellos.

Por otra parte, la relativa al defectuoso funcionamiento de los audífonos; respecto ello, el Colegio Arbitral entiende que éstos, dadas sus características técnicas, precisan de la realización de sucesivos ajustes de adaptación para el logro de un perfecto funcionamiento; que no ha sido posible efectuar por la negativa del cliente.

Resolución

El Colegio Arbitral emitió el siguiente laudo: se desestima la pretensión del reclamante, declarando que no procede ni la rescisión total ni parcial del contrato de compra-venta de los audífonos; obligándose a la empresa reclamada a la realización, sin coste alguno para el reclamante, de cuantas actuaciones sean precisas hasta el logro de la perfecta adaptación de las dos prótesis auditivas.



El reclamado

Comparece a la audiencia y manifiesta que al cliente se le realizaron las oportunas pruebas audiométricas, detectándose una hipoacusia bilateral en ambos oídos; informándole al realizar el encargo del precio y forma de pago de los dos audífonos.

Una vez fabricados a la medida, se le adaptaron y se convino su abono a través de financiación de una entidad bancaria. La perfecta adaptación de los audífonos precisa de varios ajustes sucesivos que, exceptuando el primero, el cliente no les ha permitido realizar; reiterando en este acto su absoluta disponibilidad a realizar cuantos ajustes sean necesarios para conseguir el perfecto funcionamiento de los audífonos. Solicitan la desestimación de la demanda por entender que, en todo momento, la empresa ha actuado correctamente.



Defensa del Consumidor

Buzón del Consumidor

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

CONSULTA: A finales del pasado año se instaló el gas en nuestra comunidad. Llevamos apenas medio año y he notado un consumo excesivo comparándolo con el resto de los vecinos. El técnico de la caldera me ha asegurado que funciona correctamente y que puede ser que el contador esté estropeado. ¿Cómo puedo saber si es así? ¿Dónde podría reclamar para que me hiciesen una comprobación?

RESPUESTA: Los consumidores tenemos, en relación con el servicio de suministro de gas, el derecho a solicitar la verificación del funcionamiento de los equipos de medida, con independencia de que sean en propiedad o en régimen de alquiler. Del mismo modo la empresa suministradora o comercializadora también tiene este derecho, que debe ser solicitado al órgano competente. En nuestra Comunidad Autónoma corresponde a los Servicios Provinciales de Industria, Comercio y Turismo la tramitación y autorización de estas solicitudes.

En el caso de que la comprobación determine el funcionamiento incorrecto, deberá procederse a reparar o sustituir el contador y efectuar una facturación complementaria entre la última revisión o instalación del equipo y el momento de la verificación, tomándose como periodo de corrección la mitad del mismo, siempre que no pueda determinarse el momento en el que se produjo la causa del error, y sin que aquel supere un año.

Las cantidades abonadas en exceso deben ser devueltas en la siguiente facturación, aplicándose a éstas el interés legal del dinero. En el caso contrario deberá prorratearse la deuda en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error.

Los gastos derivados de esa comprobación correrán a cargo del solicitante en el caso de que resulte correcto, y a cargo del propietario del contador si fuese incorrecto, y aunque no va a suponer un coste excesivo, esta cuestión siempre debe ser considerada.

En el consumo de gas u otro combustible de calefacción hay que tener en cuenta diversos factores como pueden ser la superficie de la vivienda, la orientación de ésta, los aislamientos, la altura, etc., que pueden explicar las diferencias existentes de los gastos de otras viviendas. Por otro lado conviene recordar que cada grado de temperatura puede suponer un incremento cercano al 10% en el gasto, siendo aconsejable mantener una temperatura que no supere los 20 ó 21 grados.

Para finalizar debemos recordar la obligación de los usuarios al mantenimiento y revisión de las instalaciones de gas, que debe ser realizada cada cuatro años, en el supuesto del suministro de gas canalizado. Para ello es necesario acudir a una empresa instaladora autorizada, aunque este servicio también suele prestarlo la empresa suministradora, que nos expedirá el correspondiente certificado de revisión. Es conveniente aclarar que no es gratuita y que tenemos el derecho a solicitar un presupuesto previo por escrito.

Las entidades abonadas en exceso deben ser devueltas en la siguiente facturación, aplicándose a éstas el interés legal del dinero

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

- Dirección General de Consumo
Avda. Pablo Gargallo 3, Planta 1ª
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.

Denegación de Embarque (Overbooking)

Luis Sanagustín Higuero. Jefe de la Sección de Consumo del Servicio Provincial de Salud y Consumo de Huesca

Una situación bastante habitual en el transporte aéreo es la conocida como overbooking, o dicho en nuestro idioma, la denegación de embarque. Esta situación en la que cualquier usuario puede llegar a encontrarse, consiste en que, a pesar de que el usuario haya adquirido el billete para un determinado vuelo, la compañía no le permite embarcar en el avión por haberse vendido más billetes que plazas tiene el vuelo.

Para intentar paliar y cuando menos compensar al usuario que se vea inmerso en estos problemas, la Unión Europea ha dictado un Reglamento (261/2004) en vigor desde el 17 de febrero de 2005 que establece las normas mínimas comunes aplicables en caso de denegación de embarque.

Esta norma se aplica a aquellos pasajeros que vuelen desde un aeropuerto de la Unión Europea o desde un aeropuerto situado en un país no comunitario, pero con destino a uno comunitario y cuyo transportista encargado del vuelo sea comunitario.

Además para tener derecho a las compensaciones que establece el reglamento es necesario que el pasajero tenga reserva confirmada en el vuelo (y tenga billete u otro documento acreditativo), se presente en el mostrador de facturación en las condiciones y horarios previstos; o haya sido transbordado del vuelo para el que disponía de reserva a otro vuelo.

Además debe darse la circunstancia de que no exista motivo o causa razonable para denegar el embarque.

Cuando una compañía prevea que tendrá que denegar embarque en un vuelo, pedirá en primer lugar voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios ofrecidos por la compañía, que en todo caso incluirán el derecho al reembolso o a un transporte alternativo.

Solamente cuando no existan voluntarios o éstos sean insuficientes, podrá la empresa aérea denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad. A estos pasajeros, el Reglamento les reconoce 3 derechos:

1. Derecho a compensación: la compañía aérea deberá compensar económicamente en metálico, transferencia bancaria, cheque, o con acuerdo del pasajero, bonos de viaje u otros servicios, en las cantidades que recoge la norma y que van desde 250 hasta 600 euros en función de la distancia del vuelo.

Esta compensación puede verse reducida en un 50% si el transporte alternativo ofrecido nos lleva a nuestro destino con unos retrasos baremados en el reglamento

2. Derecho al reembolso o a un transporte alternativo: además de la compensación económica el pasajero tiene derecho a una de las siguientes opciones: conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible; conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga o interese al cliente; o si por el retraso del vuelo ya no tiene razón de ser el viaje, reintegro del importe pagado, y cuando proceda vuelo de vuelta al punto de partida.

3. Derecho de atención: el pasajero que se queda sin vuelo tiene derecho a ser atendido en el aeropuerto con comida y bebida suficiente para el tiempo que sea necesario esperar, alojamiento en hotel si fuera necesario pernoctar y transporte entre aeropuerto y alojamiento.

Además se ofrecerá a los pasajeros dos llamadas de teléfono, telex, fax o correo electrónico. Todos los servicios de atención descritos serán gratuitos para los pasajeros.



Directorio

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Dirección General de Consumo

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta
50003 ZARAGOZA
Teléfono del Consumidor 900 121314

Servicios Provinciales de Salud y Consumo

Huesca

C/San Jorge, 65
Tel. 974 247234

Teruel

C/Joaquín Arnaú, 22, 4ª planta
Tel. 978 603300

Zaragoza

Avda. Cesáreo Alierta, 9-11
Tel. 976 715243/ 976 715242

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

De Aragón

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta
50003 ZARAGOZA
Tel. 976 715610

Del Ayuntamiento de Zaragoza

C/San Jorge, 1, 2ª
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 396150

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ARAGÓN

A. Provincial Amas de Casa, Consumidores y Usuarios "ALTOARAGÓN"

Pza. San Antonio, 7, bajos
22002 HUESCA
Tel. 974 731069

F.E.A.C.C.U.

C/Barbastro, 3
22002 HUESCA
Tel. 974 240110

A. Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios "CESARAUGUSTA"

Zurita, 16, 1ª derecha
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 771769

INFORMACU

Laserna Purrey, 8-10
50007 ZARAGOZA
Tel. 976 254998

Unión de Consumidores de Aragón "UCA"

Espoz y Mina, 6, 4ª
50003 ZARAGOZA
Tel. 976 397607

Asociación de Consumidores "TORRE RAMONA"

San Miguel, 30, pról.
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 211321 y 976 215161

Asociación de Vecinos y Consumidores "PUERTA SANCHO"

Avda. Autonomía, s/n (frente 26)
50003 ZARAGOZA
Tel. 976 445500

A. de Consumidores "EDEFARAGÓN"

C/Cádiz, 8, 3ª
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 22 56 36

A. Aragonesa de Consumidores "ARACÓ"

C/Roda de Isábena, 4
50010 ZARAGOZA
Tel. 976 33 88 58

A. Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorro "Ebro" (IMPOEBRO)

San Juan de la Peña, 165, 2ª
50015 ZARAGOZA
Tel. 976 73 17 19

A. de Arrendatarios e Inquilinos de Aragón, Consumidores y Usuarios (AIA-CU)

Pza. España, 6, 2ªB
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 22 66 55

Asoc. de Consumidores y Usuarios "ARAGÓNIA"

C/Granada, 43
50007 ZARAGOZA
Tel. 976 25 02 12

Asoc. de Consumidores "SAN JORGE"

Avda. Pablo Gargallo, 79-81
50003 ZARAGOZA
Tel. 976 40 50 69

A. de Consumidores de Mayores (ASCOMAEX)

Paseo María Agustín, 38
50004 ZARAGOZA
Tel. 976 28 56 19

A. de Consumidores y Usuarios para la Defensa del Asegurado "DEFENSER-ARAGÓN"

Coso, 100, planta 3, 6L 1
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 23 86 42

Federación Aragonesa de Consumidores y Usuarios

I espido Romeo, 30, local indép.
50007 ZARAGOZA
Tel. 976 13 47 92

Asoc. de Consumidores "CONMAYOR"

Moret, 4, Edificio la Caridad
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 21 67 61

A. de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros (AICAR)

Gaxin, 12 (local)
50001 ZARAGOZA
Tel. 976 39 00 60
Pza. San Antonio, 10, 3ªA
22002 HUESCA
Tel. 974 21 21 03

A. Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios "SANTA MARÍA"

Yagüe de Salas, 16, 4ª
44001 TERUEL
Tel. 978 60 24 66

OMIC DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Nombre	Dirección	Localidad	Provincia	Código	Teléfono
Comarca del Cinco Medio	Plaza del Pilar, 4/ 2ª planta	Monzón	Huesca	22400	974 41 59 73
Comarca del Sobrarbe	Pza. Castilla, s/n	Aínsa	Huesca	22330	974 50 08 37
Comarca de la Ribagorza	C. Señores de Entenza, 1	Benabarre	Huesca	22580	974 54 35 12
Ayto. Barbastro	Pl. Constitución, 2	Barbastro	Huesca	22300	974 31 01 50
Ayto. Hírdar	C. Doctor Ferrández, 3	Hírdar	Huesca	22500	974 43 13 41
Ayto. Canfranc	Pza. del Ayuntamiento, 1	Canfranc-Estación	Huesca	22520	974 37 33 41
Ayto. Froga	Ariola, 17	Froga	Huesca	22520	974 47 31 66 / 974 47 00 50
Ayto. Huesca	Pza. de la Catedral, 1	Huesca	Huesca	22001	974 29 21 35
Ayto. Jaca	C. Ramón y Cajal 8	Jaca	Huesca	22700	974 35 72 24
Ayto. Sabiñánigo	Pza. España 2	Sabiñánigo	Huesca	22600	974 48 42 00
Ayto. Albarracín	Pza. Mayor, 1	Albarracín	Teruel	44100	978 70 04 00
Ayto. Alcañiz	Pza. de España, 1	Alcañiz	Teruel	44600	978 87 05 65
Ayto. Andorra	Pza. España, 1	Andorra	Teruel	44500	978 81 20 11
Ayto. Calamecha	C. Justino Hernand, 15, bajo	Calamecha	Teruel	44200	978 73 00 50 y 978 73 05 10
Ayto. Híjar	Pza. España, 13	Híjar	Teruel	44530	978 82 00 80
Ayto. Barbicid de Mars	Pza. de Hispanoamérica, 1	Barbicid de Mars	Teruel	44415	978 80 40 01 y 978 80 46 05
Ayto. Teruel	Pza. de la Catedral, 1	Teruel	Teruel	44001	978 61 72 25
Ayto. Utrillas	Pza. del Ayuntamiento, 11	Utrillas	Teruel	44760	978 75 70 01
Ayto. Alagón	Pza. España, 1	Alagón	Zaragoza	50630	976 61 2 / 13 / 976 61 03 00
Ayto. Calatayud	Pza. Costa, 14	Calatayud	Zaragoza	50300	976 88 13 14
Ayto. Caspe	Pza. de España, 1	Caspe	Zaragoza	50700	976 65 21 90
Ayto. Daroca	Pza. España, 6	Daroca	Zaragoza	50360	976 80 03 12
Ayto. Hija de los Caballeros	Avda. Cascañuela, 1	Hija	Zaragoza	50600	976 66 15 15 / 976 66 16 60
Ayto. Culler	Pza. España, 1	Culler	Zaragoza	50650	976 86 40 73
Ayto. Illueca	Plaza de España, 1	Illueca	Zaragoza	50250	976 82 00 55
Ayto. Tarazona	Avda. de la Paz, 31, bajos	Tarazona	Zaragoza	50500	976 64 10 33 y 976 19 41 10
Ayto. Utebo	Paseo Berbegal 22-24	Utebo	Zaragoza	50180	976 78 50 49
Ayto. Zaragoza	C. San Jorge/ 1, 2ª	Zaragoza	Zaragoza	50001	976 39 61 30 / 976 39 61 54
Ayto. Zuera	C. Jorge Lina, 3	Zuera	Zaragoza	50800	976 68 11 19 / 976 68 13 52
Mancomunidad de la Ribera Izquierda del Ebro	Pza. de España, 16	Añajarín	Zaragoza	50172	976 79 06 30