

# Consumo Aragón

N.º 31 Noviembre 2006

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

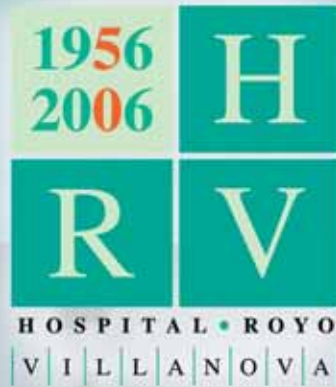


**> Los servicios a domicilio, derechos y garantías del consumidor  
> La mayoría de las empresas inspeccionadas no entregan documentos de garantía**



**> Aragón ya dispone de un centro para la coordinación  
y la promoción de las donaciones de sangre**

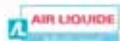
50° ANIVERSARIO



# Cuidando de ti



PATROCINAN:





## Sumario



N.º 31 | Noviembre 2006

- 06 **En portada:** Prestación de servicios a domicilio.
- 10 **Entrevista:** José Luis Alonso. Presidente de la Confederación Hidrográfica del Ebro
- 12 **Reportaje:** Banco de Sangre y Tejidos de Aragón
- 16 **Derechos del consumidor:** La compra de coleccionables
- 22 **Setas:** Un succulento manjar que hay que conocer muy bien antes de consumir
- 24 **Nuevas tecnologías:** Un quebradero de cabeza para los consumidores
- 28 **Educación:** Consumopolis II
- 30 **OMIC:** Formación al personal de las oficinas Municipales y Comarcales de Información al consumidor.

**Director:**  
Ángel Luis Monge Gil

**Consejo de Redacción**  
Carlos Peñasco Gil, Francisca Pérez Jiménez, Cristina Nuviala Bujeda, José Manuel Guíu Lasheras, Ana Benavente Jiménez, Sara Vilellas 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](http://www.aragon.es)

**Web del Dpto. de Consumo:**  
[www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)

**Diseño y Maquetación:**  
Vistobueno Multimedia S.L.

**Depósito Legal:**  
Z-3761-96

**ISSN:**  
1137-4527

# Agenda / Publicaciones

## Aulas de Consumo:

Las siguientes aulas de consumo programadas son:

“**Servicios de telefonía móvil y Servicios telemáticos**”. 21 de Noviembre.

“**Una buena información es la mejor garantía**”. 19 de Diciembre.

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

## Cursos:

“**Derechos del consumidor. Educar para la Sociedad de la Información**”.

Dirigido a profesores de primaria (tercer ciclo) y secundaria. Preferentemente aquellos que imparten asignaturas de las áreas de lengua y literatura, comunicación audiovisual, procesos de comunicación y profesores de ética.

Se realiza del 24 de Octubre al 23 de Noviembre de 2006.



## PUBLICACIONES



“**¿Qué exigir?  
Portabilidad en móviles**”.

Folleto editado por el Departamento de Salud y Consumo que reúne en un tríptico información acerca del servicio de portabilidad en telefonía móvil y una serie de consejos prácticos para llevar a cabo el mismo.



“**¿Qué exigir? Bronceado artificial  
mediante radiaciones ultravioleta**”.

Folleto editado por el Departamento de Salud y Consumo que contiene en un tríptico los requisitos que debe cumplir un centro de bronceado y la información que debe dar a los usuarios.

# ¿Quién te conoce como si te hubiera visto nacer?

Muy pronto, todos los médicos, en todo Aragón.



## Editorial:

### Cosas de casa

Ya se trate del simple mantenimiento de las condiciones de habitabilidad de la vivienda o bien de la reforma de alguna de sus dependencias o instalaciones, la variedad de situaciones que exigen la contratación de servicios profesionales a domicilio hacen de este sector uno de los que mayor repercusión tiene en la economía doméstica.

No obstante, constituyendo éste uno de los segmentos empresariales de mayor magnitud y ser uno de los capítulos que más pueden repercutir en los costes que afronta un presupuesto familiar, son muy frecuentes los casos en los que el consumidor se halla desorientado sobre las condiciones que rigen la contratación de estos trabajos.

Son muchas las circunstancias de todo tipo que pueden llegar a desequilibrar la relación entre el consumidor y los profesionales dando pie a discrepancias o problemas que pueden llegar a evitarse si, previamente, se siguen una serie de cautelas.

Es fundamental, por ejemplo, la correcta identificación de la empresa que va a ofertar los servicios y obtener por escrito la máxima información sobre todos los

aspectos que va a conllevar la actividad: desde la posible necesidad de solicitar licencias municipales, quién las tramitará y el coste de esas tasas, hasta las condiciones y calidad de los materiales a emplear.

Si se solicita un presupuesto previo, este deberá incluir, por ejemplo, el precio detallado de los componentes, el coste de la hora de trabajo, y por supuesto la cuantía total y el IVA aplicado. En definitiva, son precauciones que no se observan por las prisas, la falta de información adecuada, y en alguna ocasión por picaresca, y que convierten una reparación o una reforma en un verdadero suplicio.

En Aragón contamos desde hace algún tiempo con un decreto del Gobierno de Aragón que regula esta parcela de los servicios a domicilio, y que establece el marco jurídico de las garantías exigibles. Conocer o estar informados de su contenido es el paso imprescindible para defender nuestros derechos a la hora de contratar este tipo de prestaciones profesionales.



*En Portada:*

## *Prestación de servicios a domicilio*

*Luisa Sanagustín Higuero. Jefe de la Sección de Consumo del Servicio Provincial de Huesca*



*Se entiende por Servicios a Domicilio todos aquellos que vayan destinados al mantenimiento y reforma de viviendas, mantenimiento y reforma de sus instalaciones y de edificaciones anexas. A partir de esta información es fácil deducir que la norma es aplicable a un gran número de profesionales: albañiles, carpinteros, fontaneros, electricistas, pintores, escayolistas, persianeros, parquetistas, cristalers, etc; en suma cualquier profesional que acude a nuestro domicilio a efectuar un trabajo.*

No se incluyen en este concepto los servicios de entrega de bienes a domicilio, ni los que tengan carácter subsidiario respecto de la venta de bienes y cuyo importe esté ya comprendido en la operación principal, y tampoco aquellos que estén regulados por norma propia o específica (como, por ejemplo, la reparación en nuestro domicilio de los electrodomésticos). Una vez sabido a qué profesionales hace referencia esta regulación, nos interesa muy especialmente conocer cuáles son nuestros derechos como usuarios de estos servicios.

### *Derecho a la información*

El primero de ellos es el derecho a la información, a obtener de esos profesionales una información exacta de la identificación del prestador del servicio, precios con los que trabaja (por mano de obra, desplazamiento, recargos por trabajo fuera del horario habitual a petición del usuario), y otras informaciones tales como el derecho del usuario a presupuesto previo, existencia de hojas de reclamaciones, etc.

Estas informaciones, si el profesional tiene establecimiento, local o dependencia abierto al público, deberán figurar en carteles perfectamente visibles para el usuario. Si, como resulta frecuente, el profesional no tiene local abierto al público, o acude directamente a nuestro domicilio, tras la llamada o aviso, sin que nosotros nos personemos antes en su local de negocio, la información debe suministrarse en una hoja informativa que deberán entregar-

## *en Portada. Prestación de servicios a domicilio*

nos con carácter gratuito y antes de la prestación del servicio.

### *Derecho a presupuesto*

Los usuarios de los servicios a domicilio tenemos derecho a que se nos realice un presupuesto previo al trabajo, por escrito, por duplicado y firmado por ambas partes, y quedando una copia en nuestro poder. Si no queremos un presupuesto previo deberá constar nuestra renuncia por escrito y se sustituirá por una orden de trabajo, firmada asimismo por ambas partes.

El presupuesto, además de recoger los datos de identificación de la empresa y otros complementarios, debe describir el servicio solicitado, con la cantidad, calidad y precio de los materiales a emplear, precio de la mano de obra desglosada por horas, días, superficies, volúmenes o lo que proceda, fecha prevista de inicio y fin de los trabajos y precio total.

Asimismo, es conveniente saber que el presupuesto no aceptado puede ser cobrado por el profesional, siempre que emita factura por ello y no pudiendo ser el importe a cobrar superior al 1% del total del servicio presupuestado. Por otra parte, si existiesen modificaciones respecto del presupuesto inicial, tales como averías no previstas o modificaciones solicitadas por el cliente, deberán hacerse constar por escrito y ser aceptadas por el cliente, firmándolas.

### *Derecho a factura*

Todos los usuarios tenemos derecho a factura detallada del trabajo o servicio realizado, con desglose de los materiales utilizados y sus pre-

cios y de la mano de obra. Si hubo presupuesto previo, el contenido e importe de la factura será igual al presupuesto realizado y se ajustará a lo efectivamente ejecutado.

Si hubiera pagos parciales se entregarán justificantes de cada operación. Por último interesa recalcar que siempre debemos pedir o exigir factura pues es un documento necesario para fundamentar posibles reclamaciones.

### *Derecho a una garantía*

Los usuarios de los servicios a domicilio tenemos una garantía por tres meses, como mínimo, sobre los trabajos efectuados, y sin perjuicio de las garantías que los fabricantes otorgan en piezas, materiales, etc.

Durante el periodo de vigencia de la garantía tendremos derecho a la reparación totalmente gratuita en los vicios o defectos de la reforma, instalación o reparación efectuada sobre la que recae la garantía, así como de los daños y perjuicios por ellos causados.

El prestador del servicio debe entregarnos un documento de garantía de los trabajos efectuados, en el que se especifique la reforma o instalación efectuada, titular de la garantía, garante, duración y plazo.

### *Reclamaciones*

Si pese a todo, nos vemos en la necesidad de tener que presentar una reclamación, debemos saber que todos los profesionales y establecimientos regulados por esta norma deben disponer de hojas de reclamaciones. En caso de reclamación nos las deben proporcionar de forma gratuita.

*Si el profesional carece de hojas de reclamaciones, o se niega a darlas, podemos reclamar ante la Administración*



## en Portada. Prestación de servicios a domicilio



voluntad de las partes a través del Sistema Arbitral de Consumo.

### El sector en Aragón

Es interesante e ilustrativo ver los datos estadísticos que se dan en nuestra Comunidad Autónoma respecto de este sector, haciendo hincapié en el número de actuaciones de atención al consumidor realizadas por los servicios de Consumo del Gobierno de Aragón: en el año 2005 los Servicios a Domicilio generaron 684 actuaciones (consultas, reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje), lo que supuso el 7,10% del total de las realizadas, situándose como el quinto sector por número de actuaciones tras las telecomunicaciones, vivienda, electrodomésticos y automoción.

Más en concreto, en la vía Arbitral se presentaron 43 solicitudes de arbitraje relativas a este tema, lo que supuso el 2,41 % del total de solicitudes tramitadas.

Estas cifras son importantes pues suponen un número significativo que, sin ser exageradas en relación con otros sectores, ni preocupantes dado el gran número y variedad de empresas que se engloban en el sector, sí que son tenidas en cuenta a la hora de programar las actuaciones de la Inspección.

Por ello en el presente año se ha llevado a efecto una Campaña Nacional de Prestación

Una vez rellenada, el original y la copia para el consumidor deben quedar en nuestro poder y debemos mandar dicho original lo antes posible a la Administración de Consumo del Gobierno de Aragón, bien directamente, o a través de las OMIC, Asociaciones de Consumidores, etc.

*El prestador del servicio debe presentarnos un documento de garantía de los trabajos, que incluya el servicio prestado, el titular de la garantía, el garante y la duración*

La Administración, tras la oportuna investigación y tramitación, podrá incoar un procedimiento de sanción al prestador del servicio si existe infracción administrativa.

Por supuesto que si el profesional carece de hojas de reclamaciones o se negara a darlas, podemos formular la reclamación por cualquier otro medio (personándonos, por un simple escrito, etc.) ante la Administración.

Es conveniente que la reclamación se acompañe de cuantos documentos dispongamos (factura, presupuesto si lo hubo, documento de garantía, etc.).

En todo caso, debemos recordar asimismo que las reclamaciones pueden resolverse por





de Servicios a Domicilio, centrada en los subsectores de albañilería y fontanería y con especial atención a los servicios denominados urgentes o 24 horas.

Se han visitado 95 establecimientos en Aragón, habiéndose detectado que los derechos de los consumidores se respetan en gran medida en cuanto al derecho a la información, siendo sólo significativos los incumplimientos en caso de que la empresa no disponga de local abierto al público o acuda directamente a nuestro domicilio, pues 23 no entregaban hoja informativa.

En lo referente al derecho a presupuesto sólo 14 no lo entregaban, habiéndose detectado en las que sí lo hacían algunas deficiencias, como no especificar correctamente los materiales utilizados o no informar del precio de la mano de obra, así como la ausencia de algunas leyendas informativas.

En relación con nuestro derecho a recibir una factura de los trabajos realizados, todas las inspeccionadas las entregan, pero se detecta un alto grado de incumplimientos en las leyendas informativas que deben contener. Mucho más deficiente es la información sobre la garantía de lo ejecutado, pues 47 empresas inspeccionadas no entregan documento de garantía. Por último se detectaron 12 empresas que no disponían de hojas de reclamaciones.



## **PRESTACION DE SERVICIOS A DOMICILIO**

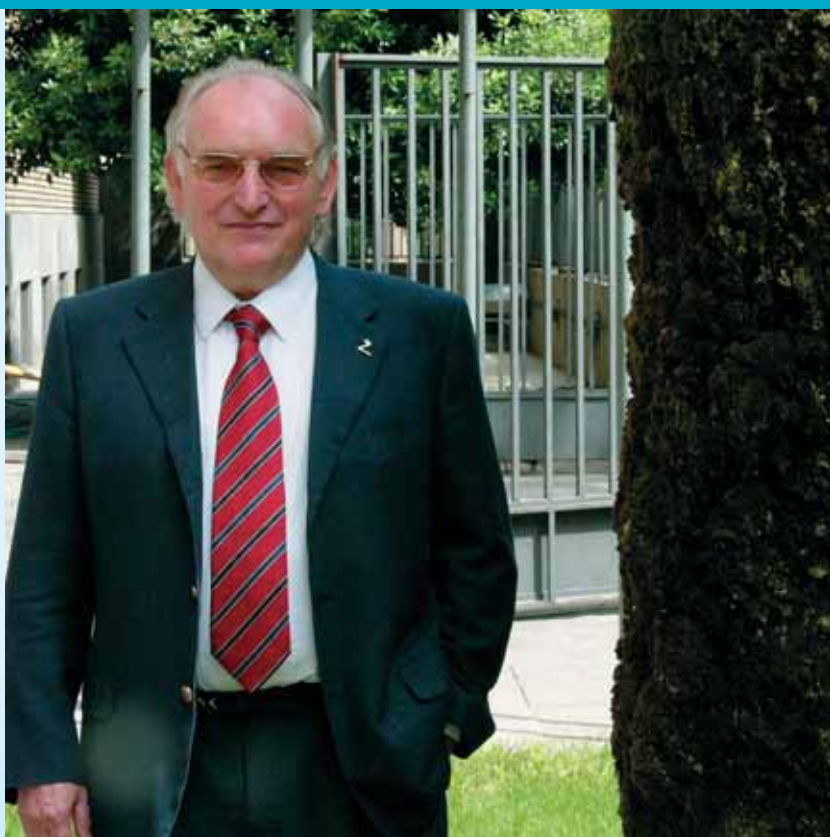
### *Consejos al consumidor*

- Contrate a un profesional; las referencias de amigos y conocidos pueden ser útiles.
- Si el profesional trabaja por su cuenta, tome nota de su número de identificación fiscal.
- En caso de contratar con una empresa, constate su alta en el Impuesto de Actividades Económicas, registro empresarial y código de identificación fiscal.
- Es preferible contratar con quien esté adherido al arbitraje de consumo; es una forma rápida, gratuita y eficaz de solucionar posibles controversias.
- Escoja un profesional o una empresa que tenga un seguro de responsabilidad civil; en una reparación pueden causarse daños extracontractuales incluso a los domicilios de los vecinos.
- Exija presupuesto escrito detallado sobre todos los aspectos que conciernen a la actividad que se va a realizar.
- Si a lo largo del desarrollo de la obra desea efectuar cualquier modificación o ampliación del trabajo encargado, solicite de nuevo presupuesto referente a dicha modificación.
- Al finalizar el trabajo, exija factura detallada sobre los trabajos realizados, que debe ajustarse al presupuesto.
- La garantía debe constar por escrito y debe ser como mínimo de tres meses, sin perjuicio de los periodos de vigencia de garantías de piezas, materiales y productos.
- Durante el periodo de vigencia de la garantía, el consumidor tiene derecho a la reparación totalmente gratuita de los defectos de la reforma o reparación sobre la que recae la misma.
- Aunque hayamos recurrido a profesionales, pueden surgir conflictos por no estar conformes con el resultado del servicio prestado en nuestro domicilio. En esta situación, lo más recomendable es intentar llegar a un acuerdo amistoso y razonable entre ambas partes.
- Si no es posible el acuerdo, rellene la hoja de reclamaciones que debe tener a su disposición el profesional o empresa.
- Puede resolverse el caso concreto mediante un arbitraje de consumo, o en el Juzgado si el profesional no acepta el arbitraje.
- Para el asesoramiento sobre las distintas alternativas de solución a las controversias, puede acudir a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, Asociaciones de Consumidores o Servicios de Consumo del Gobierno de Aragón.

*“Sin agua no hay desarrollo y gestionar su uso es cosa de todos”*

## *Entrevista a José Luis Alonso:*

*Presidente de la Confederación Hifrográfica del Ebro*



*José Luis Alonso, actual Presidente de la Confederación Hidrográfica del Ebro, cuenta con una larga trayectoria profesional. Ha desempeñado diversos cargos como Presidente del sindicato de riegos de Santa Fé; Secretario Técnico de UAGA-COAG; Coordinador de la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Zaragoza y Director General de Tecnología Agraria del Gobierno de Aragón.*

*Una de las principales preocupaciones de la Confederación actualmente es la expansión del mejillón cebra por la cuenca del Ebro.*

Es, sin duda, un problema grave para la Cuenca del Ebro y para toda España. De hecho, para toda Europa, como hemos comprobado recientemente en el seminario internacional que la Confederación Hidrográfica organizó junto a la Fundación Biodiversidad del Ministerio de Medio Ambiente. En este seminario se ha comprobado que todos los países en los que existe esta afección (Estados Unidos, Alemania, Francia...) se enfrentan a las mismas cuestiones, es decir, evitar una mayor expansión y sobre todo, aprender a convivir con la plaga, informando y concienciando a la población.

La aplicación de medidas para evitar daños en las infraestructuras pasa por un Plan de Choque que la Confederación va a elaborar

junto a las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos, ya que todas las administraciones tienen infraestructuras que pueden verse afectadas y son responsables de su mantenimiento.

*¿Cuáles son las recomendaciones que desde la Confederación han realizado para todas aquellas personas que realizan actividades profesionales o deportivas en las aguas del Ebro, sobre todo en los embalses?*

Desde hace mucho tiempo existe una norma obligatoria para las embarcaciones de pesca y recreo en los embalses, que deben tener una licencia previa del Organismo. En el caso de los embalses de Ribarroja y Mequinenza la navegación tiene, además, una serie de restricciones aprobadas por la Junta de Gobierno del Organismo en 2002. Éstas se refieren a la utilización sólo de embarcaderos autorizados y a la obligación de realizar una desinfección de las embarcaciones tras el paso por el embalse.

Sobre esto se han realizado campañas informativas y por supuesto se hace un seguimiento y control en el que colaboran tanto la Guardería Fluvial del Organismo, como el Seprona. Y se ha colaborado con los sectores de la población más sensible a convertirse en vectores para la expansión del molusco invasor: pescadores y usuarios de embarcaciones de recreo. Pero, obviamente, como administración debemos concienciar a la población sobre otras cuestiones. No podemos transportar ni animales, ni plantas, ni siquiera agua desde su lugar de origen a otro.

*En Zaragoza y en Aragón se habla ahora más que nunca del agua y el desarrollo sostenible ¿Qué cambios siguen siendo necesarios para lograr un uso eficiente del agua?*

Tenemos una oportunidad de oro con la Exposición Internacional de 2008 para aprender, difundir y asimilar las líneas del desarrollo sostenible. Es el agua un recurso escaso, limitado, algo de lo que no hemos sido del todo conscientes, incluidas las administraciones que son responsables de salvaguardar este recurso. Sin agua no podrá haber desarrollo y gestionar su uso es cosa de todos. Además, la Directiva Marco del Agua nos fija un objetivo, que todas las masas de agua estén en un ópti-



mo estado con una fecha límite, 2015. Y para ello es necesaria la participación ciudadana.

#### *¿Hemos entrado ya en una nueva política de gestión del agua en Aragón?*

Sin duda alguna. Una nueva política del agua basada en el consenso y en el diálogo. Aragón se ha convertido en un ejemplo de cómo afrontar los nuevos retos de la planificación y de la gestión del agua y su principal motor ha sido el foro de participación y de debate de la Comisión del Agua. El hecho de reunir a todos los implicados en la decisión sobre las obras hidráulicas es un hito único en España que ha conseguido desbloquear proyectos que estaban retrasando el proceso de desarrollo de la Comunidad.

Pero, el hablar de esa nueva política también es hablar del esfuerzo en la modernización de regadíos que ha iniciado el Gobierno de Aragón, del Plan de Depuración y de otros programas que realmente replantean el protagonismo del agua en una Comunidad en la que se conoce muy bien la importancia de este recurso.

#### *La Confederación Hidrográfica es el organismo a través del que el Ministerio de Medio Ambiente está ejecutando varias obras de cara a la Expo de 2008. ¿Qué tal van las obras y qué importancia medioambiental tienen?*

El Ministerio ha querido implicarse al máximo en esta recuperación que va a permitir ofrecer una nueva imagen de la ciudad en 2008. Dentro de las actuaciones fijadas en este convenio, la Confederación Hidrográfica va a ser responsable de la ejecución de todos los tramos del Canal Imperial de Aragón, el Huerva, el Gállego y una serie de tramos en el propio río Ebro. De estos tramos actualmente están a punto de comenzar las actuaciones en

seis del Ebro, después de haber sido adjudicados y se encuentran a punto de adjudicar otros tres, también en el Ebro y en el Canal. El resto van avanzando administrativamente a buen ritmo y concluirán antes de marzo de 2008, la única obra más ajustada en los plazos será la pasarela peatonal que se ha proyectado entre el barrio de La Química y el Actur cuyas obras concluirán ese mismo mes de marzo de 2008, según las previsiones. Sobre su importancia medioambiental, es clara. Permitirá recuperar las riberas de nuestros ríos, con su vegetación autóctona, sus áreas de disfrute, en resumen, acercándolos a los ciudadanos.

#### *Dentro de su trayectoria profesional usted fue coordinador de la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Zaragoza. ¿Qué recuerdo mantiene de su trabajo en materia de consumo?*

Mi vida profesional me ha permitido ver la realidad desde muchos puntos de vista y creo que he conseguido integrarlos. He participado como ingeniero agrónomo y director de Investigación Agraria en los primeros eslabones de la cadena de producción de alimentos.

En otra época participé activamente en la creación y fui el primer coordinador de la OMIC del Ayuntamiento de Zaragoza lo que me permitió observar el grado de cumplimiento del principal objetivo de las cadenas de producción: la satisfacción del consumidor y del usuario de los servicios. He trabajado también para los tres tipos de administración que existen, la local, autonómica y general del estado y guardo un grato recuerdo de todas ellas.

#### *¿Cuáles cree que son los principales retos en materia de consumo?*

El gran reto sigue siendo potenciar la fuerza del consumidor no sólo como ente individual sino como grupo económico y social. Nuestra vida económica tiene como objetivo el mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos y ello exige unas empresas eficaces y una preocupación por su entorno social y medioambiental. Para ello, el mercado debe ser transparente y premiar al que lo hace bien. Aquí está el gran papel, todavía no reconocido, de las asociaciones de consumidores y de los organismos públicos de control y asesoramiento.

# Banco de Sangre y Tejidos de Aragón

*El pasado 18 de septiembre abrió sus puertas en Zaragoza el Banco de Sangre y Tejidos de Aragón, un centro que concentra todas las donaciones sanguíneas y coordina su distribución. El Banco de Sangre nace con tres objetivos claros: unificar todos los bancos de sangre que hasta ahora estaban dispersos por los distintos centros hospitalarios y clínicas de Aragón; conseguir ser autosuficientes en materia de donaciones, ya que en la actualidad nuestra Comunidad Autónoma depende de las aportaciones de otras regiones vecinas; y cumplir las directivas europeas y estatales en materia de calidad y seguridad.*



*El objetivo que se marcan desde la dirección de este nuevo Banco de Sangre es poder alcanzar, dentro de unos cinco años, las 45.000-50.000 unidades anuales*

Aragón no ha conseguido hasta la fecha ser autosuficiente en materia de donaciones. Cada año se extraen en nuestra comunidad cerca de 40.000 unidades de sangre, la mayoría de ellas, un 66%, a través de unidades móviles, y el resto en hospitales y clínicas. El objetivo establecido desde la dirección de este nuevo Banco de Sangre es poder alcanzar, dentro de unos cinco años, las 45.000-50.000 unidades anuales. Para ello se van a poner en marcha nuevas campañas de sensibilización y concienciación ciudadana, tanto para lograr nuevos

donantes de sangre, como para conseguir fidelizar a los donantes esporádicos.

Hasta la apertura de este nuevo centro las donaciones de sangre se depositaban en 17 hospitales y clínicas de todo Aragón. Ahora, todas las donaciones se centralizan en el Banco de Sangre, hasta donde llegan las extracciones realizadas por las unidades móviles de la Hermandad de Donantes de Sangre.

El único hospital que sigue manteniendo la recogida y almacenamiento de donaciones es el

Hospital Obispo Polanco de Teruel. La centralización de las donaciones turolenses en el Banco de Sangre depende del desarrollo de las comunicaciones por carretera. Hasta que no finalicen las obras de construcción de la Autovía Mudéjar no será posible garantizar que las donaciones lleguen a su debido tiempo.

Desde que el Banco de Sangre abrió sus puertas, el pasado 18 de septiembre, la experiencia ha sido positiva y los niveles de almacenamiento están por encima del stock mínimo. Sorprende igualmente la rapidez con la que el centro comenzó a trabajar, recogiendo de forma inmediata las donaciones y comenzando el suministro a los hospitales mucho tiempo antes de lo previsto.

El objetivo ahora es tratar de mantener la afluencia de donantes que se ha registrado durante las primeras semanas de funcionamiento y fidelizar a la población donante. Para ello se van a poner en marcha nuevas campañas de sensibilización. Campañas que se prolongarán durante largos períodos de tiempo, ya que es necesario lograr un cambio cultural y de percepción, para que la sociedad aragonesa sea consciente de que donar sangre es un acto que salva vidas.

En el Banco de Sangre de Aragón se ha cuidado hasta el último detalle para conseguir algo fundamental, que los donantes se sientan cómodos. Cuenta con una sala de espera y un salón de donaciones dotado con ocho sillones de extracción, además de dos sillones de aféresis. Este espacio se completa con una sala de recuperación donde los donantes reciben alimento y bebida.

### Nuevas tecnologías

El primer objetivo y fundamental es lograr ser autosuficientes en recursos hemoterápicos. Algo que se consigue aumentando el número de donaciones, pero también haciendo uso de las últimas tecnologías. Actualmente donan sangre 35 personas por cada 1.000 habitantes y el objetivo es alcanzar las 45 o 50 personas por cada 1.000. El Banco de Sangre de Aragón cuenta con tecnología punta en la materia que permite la automatización de los laboratorios, máxima seguridad en la detección de enfermedades transmisibles, un mayor control de todo el proceso de producción de componentes sanguíneos y el máximo rendimiento en la elaboración de estos componentes.

Tampoco hay que olvidar que al concentrar todos los bancos de sangre en un único centro, se consigue rentabilizar recursos, tanto humanos como materiales. Y además de mejorar el aspecto cuantitativo, también se prevé una mejora cualitativa, ya que se van a poner en marcha nuevos programas de formación e investigación en medicina transfusional.

### La aféresis: más rendimiento en cada donación

Otro de los objetivos es conseguir una mayor cantidad de donantes de aféresis. Se trata de una técnica mediante la que se separan los hematíes, plaquetas y plasma de la sangre, mientras que el resto de componentes son devueltos al torrente sanguíneo. El proceso consiste en conectar por vía venosa al paciente a una máquina separadora de células. La sangre llega al separador celular, que gira a una velocidad suficientemente rápida como para que estos tres componentes se separen en función de su peso, de forma que las plaquetas quedan depositadas en la parte inferior. El resto de la sangre es devuelta al donante. Este proceso suele durar entre 40 minutos y una hora y media. Y son necesarias al menos cinco donaciones para conseguir una dosis de plaquetas suficiente como para ser transfundida a un paciente. Actualmente en el Banco de Sangre se realizan aféresis prácticamente a diario. Lo óptimo sería conseguir tres aféresis

*Las nuevas tecnologías instaladas en este nuevo centro permiten rentabilizar al máximo las donaciones. De cada unidad de sangre que se dona se separan los componentes: hematíes, plaquetas y plasma.*



## Banco de Sangre y Tejidos de Aragón

cada día y el objetivo para 2007 es lograr 20 donaciones por aféresis semanalmente. Por el momento el Banco cuenta con dos sillones para realizar esta práctica, separados del resto de las salas, y en un futuro cercano esperan contar con otras dos nuevas máquinas.

### **Máxima seguridad y control**

En el Banco de Sangre de Aragón se realizan controles exhaustivos para garantizar la mayor seguridad en las donaciones. Cada bolsa que se filtra debe pasar por distintos controles para comprobar que no existe contagio de ningún tipo de virus. Cada día se procesan 150 bolsas de media. Durante 2006 se prevé recoger cerca de 40.000 bolsas y se espera alcanzar las 42.000 a lo largo de 2007. Las nuevas tecnologías instaladas en este nuevo centro permiten rentabilizar al máximo las donaciones.

De cada unidad de sangre que se dona se separan los componentes: hematíes, plaquetas y plasma. Cada transfusión se realizará en función de las necesidades del paciente. Al separar cada componente se consigue un mayor grado de aceptación por parte del receptor, ya que existe menor riesgo de que rechace otros elementos de la sangre.

### **Banco de tejidos**

Está previsto que el Banco de Tejidos entre en funcionamiento a principios de 2007, una vez elegido el personal facultativo encargado de su gestión. Afortunadamente, Aragón es una de las Comunidades Autónomas con un mayor

índice de donación de órganos y tejidos. En este sentido, el Banco de Tejidos trabajará de manera conjunta con los equipos de Coordinación de Trasplantes de Aragón. El objetivo final es lograr que la cobertura de tejidos implantados en Aragón supere el 85% y que incluso se puedan suministrar tejidos a otras Comunidades Autónomas.

El Banco realizará las tareas de recepción de tejidos, recogida de información sobre el material donado, procesado de las muestras (cada tejido es etiquetado para conocer exactamente su procedencia y trazabilidad) y crio-preservación (congelación de las mismas para su mantenimiento a temperaturas inferiores incluso a los 80° bajo cero). Cuando uno de estos tejidos sea demandado por un centro hospitalario, el Banco de Tejidos lo entregará ya descongelado y lo transportará hasta dicho centro.

El primero de los materiales con los que se trabajará en el Banco de Tejidos será tejido óseo. El hueso es uno de los tejidos más demandados, más fáciles de manipular y procesar, y también de conservar, ya que raramente se estropea. Sin embargo, este tipo de donaciones se mantienen un máximo de cinco años, y siempre se da salida a los tejidos más antiguos, en orden cronológico.

El siguiente tejido que albergará el Banco de Sangre en un futuro serán segmentos vasculares, es decir, partes de venas y arterias.

Otro de los tejidos que podría implantarse son las córneas. Sin embargo, es muy limitado el número de córneas que pasan por los Bancos de Tejido, ya que se trata de un tejido cuya demanda supera con creces a la oferta existente y suele trasplantarse al cabo de 24 o 48 horas. Su conservación se realiza en neveras, a cuatro grados de temperatura, y no puede mantenerse por un período superior a los 7 días.

Desde el Banco de Tejidos también están estudiando la posibilidad de acoger membrana amniótica, procedente de las placentas de los partos. Se trata de un tejido muy utilizado a nivel oftalmológico para reparar lesiones traumáticas o posquirúrgicas en la superficie ocular.

Más complicada resulta la implantación de otros tejidos, como las válvulas cardíacas. Su tratamiento y manipulación requiere de cierta experiencia y un grado de formación que conlleva mucho trabajo para escasos resultados, y es que tan sólo se registran unos pocos casos al

*El primero de los materiales con los que se trabajará en el Banco de Tejidos será tejido óseo. El hueso es uno de los tejidos más demandados, más fáciles de manipular y procesar.*



año. Para trabajar con este tipo de tejidos lo mejor es la cooperación con otras regiones, de manera que cada Banco de Tejidos de cada comunidad se pueda especializar en varios tejidos concretos y suministre al resto.

### **En cifras**

Para construir este edificio se invirtieron 2'5 millones de euros, a los que hay que sumar otros 2'3 millones en equipamientos. El edificio cuenta con una superficie habitable de 3.150 metros cuadrados, de los que 1.183 están dedicados a laboratorios y salas de conservación. La superficie total, de 8.154 metros cuadrados se completa con salas de donación, administración, aparcamientos y zonas técnicas.

Se trata de uno de los edificios del sector sanitario más modernos construidos en Aragón. Fue proyectado por los arquitectos Juan Gayarre, Joaquín Magrazo, Ricardo Marco y Fernando Used y ha recibido dos premios: el XXVII Trofeo Ricardo Magdalena que concede la Diputación de Zaragoza y un accésit de los Premios de arquitectura Fernando García Mercadal por la excelente adecuación al entorno urbano.

Además, el edificio cuenta con sistemas de climatización independientes en la mayoría de las salas de trabajo y con sistemas de alarma y seguridad que permiten actuar rápidamente en caso de cualquier tipo de urgencia. Todo el material técnico y las máquinas, tanto de manipulación de las bolsas como de almacenamiento, están duplicadas, para evitar que cualquier fallo técnico corte la cadena de tratamiento.

Pero por encima de los equipamientos sobresale el personal humano. La plantilla actual del centro está compuesta por 43 trabajadores, de los que 11 pertenecen al cuadro administrativo y técnico, 29 son personal sanitario y 3 son directivos. Además se prevé que este equipo humano aumente en número dentro de 3 o 5 años, hasta alcanzar los 55 efectivos. Sin embargo, hay más personas luchando igualmente por conseguir que aumente el número de donaciones. Mención especial merecen los trabajadores de la Hermandad de Donantes de sangre, que colaboran directa y estrechamente con el Banco de Sangre de Aragón.

Ellos son los que consiguen contactar con nuevos donantes y quienes logran que aumente la cifra de donantes para aféresis. Sus unida-



des móviles no descansan, recorren la mayoría de las instituciones, empresas y localidades de la geografía aragonesa.

Un trabajo que se completa con campañas de sensibilización y concienciación ciudadana en las que se lanza un mensaje muy claro: Con un poco de ti puedes salvar muchas vidas.

*En el Banco de Sangre de Aragón se realizan controles exhaustivos para garantizar la mayor seguridad en las donaciones.*



# Derechos del consumidor en la compra de coleccionables

Miguel Ángel María Sánchez. Administrador superior



*La editorial debe garantizar que completará la colección una vez puesta a la venta*

Idiomas, informática, dedales, muñecas, relojes... son algunos de los variadísimos productos que ponen a la venta las editoriales en forma de coleccionables y que podemos encontrar, principalmente, en kioscos y grandes superficies.

Se trata de un sector que ha experimentado un continuo auge en los últimos años, ofreciéndose actualmente unas 200 colecciones anuales en el territorio nacional, y caracterizado

por realizarse la venta del producto en un elevado número de entregas.

En la mayoría de los casos, las editoriales utilizan métodos comunes para la captación de clientes, siendo los más frecuentes, la realización de fuertes campañas de publicidad, el establecimiento en la primera entrega de un precio de venta mucho menor que el que va a regir las entregas sucesivas o la entrega gratuita del segundo ejemplar junto con el primero.



## *Derechos del consumidor en la compra de coleccionables*

Por esta razón, solo un pequeño porcentaje de los muchos consumidores que adquieren la primera entrega, finalizan la colección completa, al no estar dispuestos a semejante desembolso económico.



Por otro lado, hemos de destacar que se trata de un sector que no dispone de regulación específica, por lo que hay que acudir, para conocer su régimen jurídico, a la normativa general (Ley 26/1984, general para la defensa de los consumidores y usuarios, Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón, Ley 34/1988 general de publicidad, Real Decreto 1468/1988, por el que se aprueba el reglamento de etiquetado,

presentación y publicidad, o la Ley 23/2003, de garantías en la venta de bienes de consumo, fundamentalmente).

En virtud de esta normativa, nos asisten una serie de derechos que debemos conocer si vamos a comenzar la compra de un coleccionable.

En primer lugar, la editorial debe garantizar que completará la colección una vez ha sido puesta en el mercado. De este modo, si, por motivos de escasa demanda, la editorial decide retirar la colección, se le pueden exigir todos los ejemplares.

Y, en caso de haberse hecho una suscripción, si el producto se deja de ofrecer, se tiene derecho a reclamar a la editorial, solicitándole que facilite los fascículos correspondientes o que devuelva el importe íntegro de las cantidades que se le han pagado (derecho especialmente relevante en aquellos casos en que es imprescindible disponer de todos los fascículos, como sucede con las maquetas, aviones teledirigidos...).

El producto debe estar etiquetado, aportándose una información veraz y suficiente sobre las características esenciales del producto. Dicho etiquetado no podrá omitir o falsear datos que ofrezcan una falsa imagen del producto. De este modo, la editorial deberá informar, fundamentalmente, del número de entregas, precio de cada una de ellas y precio total de la colección, características del producto ofertado y nombre y domicilio del responsable.

Si la colección se refiere a bienes de consumo, la garantía del producto deberá ser de dos años.

Por otro lado, es conveniente también, tener en cuenta una serie de recomendaciones antes de decidirse a iniciar la compra de alguno de estos productos:

**Valorar, en primer lugar,** si la colección de que se trata nos interesa realmente.

**Informarse del número de entregas de que va a constar la colección y del precio de cada una de ellas.** Esta información debe ser facilitada por la editorial en su publicidad.

Conociendo estos datos, es fundamental **calcular el precio total de la colección**, para comprobar si realmente nos merece la pena la compra por fascículos o si, por el contrario, nos saldría más económico comprar la colección completa en una tienda.

*Debe informarse  
previamente del número  
del número total de entregas  
de la colección y calcular  
su coste total*



*En caso de suscripción debemos elegir el lugar donde queremos recibir el producto y saber si se incluyen los gastos de envío*

Valorar que, en ciertas colecciones, es necesario disponer de todas las entregas para completar el producto ya que, de lo contrario, no nos valdrán de nada los fascículos que hayamos adquirido (como sucede, por ejemplo, con las colecciones de coches o aviones teledirigidos).

Es conveniente guardar la lista de los títulos que componen la colección. Esta lista viene facilitada en la primera entrega, y nos servirá para saber qué fascículos nos interesan en caso de no querer adquirir toda la colección.

Al decidir iniciar una colección, debemos conocer la periodicidad con que se va a publicar cada fascículo, que será desde semanal hasta bimensual, dependiendo del tipo de producto.

No obstante, en caso de no haber adquirido alguna de las entregas, se pueden solicitar los números atrasados al vendedor ya que, normalmente, guardan algunos de ellos. Si no fuera así, también se puede solicitar a la propia editorial, al disponer éstas de sus propios depósitos de publicaciones.

A estos efectos, es conveniente también disponer de un número de atención al cliente de la editorial, para solucionar los problemas que puedan surgir o solicitar números atrasados.

En caso de optar por la suscripción, en vez de por la adquisición del producto en un comercio cercano, habrá de elegirse tanto el medio de pago (domiciliación bancaria o contra reembolso, en la mayoría de los casos) como el lugar donde queremos recibir el producto (en la Oficina de Correos o en nuestro domicilio; comprobando si la elección de esta segunda opción conlleva un coste añadido).

Por último, es imprescindible conservar toda la documentación (comprobante de compra, condiciones de la suscripción...) por si en un momento determinado tenemos que presentar una reclamación.

# El Consejo Aragonés de Consumo, foro de encuentro entre administración, consumidores y empresarios

Dirección General de Consumo

En el complejo ámbito de las relaciones de consumo cobra un papel fundamental la búsqueda de líneas de colaboración y formas de interrelación entre los diversos actores en las relaciones del mercado. Por ello, el 19 de octubre de 2004, se crea el Consejo Aragonés de Consumo como órgano consultivo y asesor de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de Consumo.

Este Consejo se constituye para ser cauce de mediación, coordinación y colaboración entre los distintos agentes que intervienen tanto desde la posición de productores y distribuidores de productos y servicios como desde la de destinatarios de los mismos, y entre estos y la Comunidad Autónoma de Aragón.

En el año 2006, tras dos años de funcionamiento del Consejo, se hizo necesaria una modificación a los efectos para lograr el mayor grado de participación e interacción de todos los sectores. Para lograrlo, se mantuvo la estructura paritaria, incrementando el número de miembros de nueve a quince, incluyendo a la Cámaras Oficiales de Comercio e Industria y ampliando la representación de las Corporaciones locales. Con ello se busca potenciar la representatividad de todos los participantes en las relaciones de mercado para lograr una política de consumo en la que todos los sectores se sientan implicados en un esfuerzo común que redunde en beneficio de los consumidores.

En la actualidad, se trata de un órgano compuesto por 15 miembros de los que 5 pertenecen a las Administraciones públicas con competencia en la materia, 5 son representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios y 5 de las organizaciones empresariales radicadas en Aragón. Preside este órgano el Director General de Consumo.

Sus funciones primordiales se pueden agrupar:

## **Informativas:**

Emitir informes y dictámenes en materia de consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón. Estos dictámenes cobran una gran importancia al ser fruto de la colaboración entre representantes de los consumidores, de las empresas y de la Administración.



## **Mediadoras:**

Ser órgano mediador en los conflictos que se produzcan en materia de consumo en Aragón y ser foro de discusión y debate permanente entre los distintos agentes intervinientes en el ámbito del consumo, y entre éstos y las distintas Administraciones públicas para lograr acuerdos entre las partes implicadas.

## **Control:**

Control de las actividades realizadas por el Departamento en materia de consumo así como elaborar un balance anual sobre la problemática aragonesa en materia de consumo y proponer las medidas que a la vista del mismo resulten pertinentes.

## **Formativas:**

Potenciar la formación en materia de consumo.

En conclusión, el Consejo Aragonés de Consumo busca ser un punto de encuentro entre consumidores, empresarios y Administración donde se puedan debatir los problemas de consumo, llegar a soluciones consensuadas, lograr acuerdos y tender líneas de colaboración que redunden en beneficio de los consumidores.

*El Consejo Aragonés de Consumo ha incrementado su número de representantes para favorecer la participación de todos los implicados en materia de consumo*

## NOTICIAS BREVES

### **CASI 5.000 LLAMADAS ATENDIDAS POR EL 900.12.13.14**

En el primer semestre del año el Teléfono del Consumidor recibió 4.986 llamadas, de las que el 78,3% (3.903) fueron peticiones de información, el 15% (747) eran reclamaciones y el 5,3% (264) denuncias. La mayoría de las consultas se referían a cuestiones relacionadas con telecomunicaciones y vivienda.

Los usuarios más habituales de este servicio son personas con edades comprendidas entre 27 y 52 años. El 50,7% fueron mujeres y la mayoría de las llamadas se hicieron desde la provincia de Zaragoza (3.767). La mayoría de las peticiones de información se resuelven al instante, si bien pueden dar lugar a la tramitación de procedimientos administrativos de reclamación o de denuncia ante la propia Dirección General de Consumo, ante otros departamentos del Gobierno de Aragón o ante otras instituciones. El 900.12.13.14 está disponible las 24 horas del día, con atención personalizada en horarios de oficina.

### **RECOMENDACIONES PARA EL CONSUMO DE CARNE DE CAZA**

Con la apertura de la temporada general de caza, Salud Pública aconseja tomar precauciones en la manipulación y en el consumo de las piezas cinegéticas. En especial, recomienda no consumir carne de jabalí que no haya sido previamente analizada por un veterinario, ya que existe el riesgo de contraer triquinosis, una enfermedad producida por un parásito (*Trichinella spiralis*) cuyas larvas se pueden enquistar en la carne de distintos animales, entre ellos el cerdo y el jabalí. Si la carne se consume poco hecha o elaborada como embutido, los jugos gástricos disuelven la cápsula del quiste y la triquina se desarrolla en el ser humano. Este parásito resiste los procesos de desecación, embutido y salazón de la carne.

En cuanto a la manipulación y consumo de todo tipo de piezas de caza, se recomienda que su transporte se haga en condiciones de limpieza, y conservarse posteriormente en el frigorífico. La carne de caza debe consumirse muy cocida o muy asada. No deben proporcionarse a los perros las vísceras de los animales muertos. Ante cualquier duda sobre el estado sanitario de los animales abatidos debe desecharse su consumo o consultar al veterinario.



### **CUANDO LA ESTÉTICA PERJUDICA LA SALUD**

Con el título de "El culto al cuerpo: estética y salud", la Dirección General de Consumo convocó el pasado mes de septiembre un Aula de Consumo, donde se puso de manifiesto la necesidad de efectuar un uso responsable de los servicios relacionados con la estética y en la que, con la participación de profesionales de este ámbito, se abordaron los problemas sanitarios y de consumo más frecuentes así como los mecanismos de protección que tienen a su disposición los usuarios en un campo que cada día cuenta con más clientes. En las conclusiones se destacó la idea de que el consumidor tiene que ponerse en manos de facultativos cualificados cuando va a someterse a estos tratamientos. Los usuarios deben informarse bien del proceso a seguir, de las precauciones y de los riesgos que corren, sobre todo teniendo en cuenta el estado de salud de partida. La protección al consumidor también abarca los temas de publicidad y contratos.

### **CRÉDITOS RÁPIDOS, PERO ¿MEDITADOS?**

La Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón ha recomendado prestar atención a los contratos de los créditos rápidos, cuya facilidad a la hora de obtenerlos ha provocado un gran aumento de este tipo de préstamos. Es aconsejable recurrir a esta opción cuando no hay otra alternativa y, en caso de hacerlo, hay que prestar atención al tiempo de devolución, pues determina tanto la cuantía de los plazos como los intereses que deberán abonarse. Si contrata con una de estas entidades compruebe en la página web del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) que está registrada como establecimiento financiero de crédito y, por lo tanto, supervisado por el Banco de España. Infórmese también de las condiciones que ofrecen los establecimientos financieros de crédito pues, pese a ser bastante similares, existen diferencias en la TAE que pueden alcanzar hasta el 5%. Leer detenidamente las condiciones del contrato, sobre todo la letra pequeña de la información que se recoge en la publicidad, es otra recomendación básica, al igual que fijarse en la TAE que es la cifra que marca el coste de los créditos.

## Órganos de participación ciudadana: *Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios*

*José Ángel Oliván. Presidente de la Unión de Consumidores de Aragón - U.C.E.*

*En la sesión del 16 de octubre se aprobó el relevo en la presidencia de este organismo, siguiendo elegido José Ángel Oliván, de la Unión de Consumidores de Aragón (UCA), quien sustituye a Monserrat Costa, representante de FEACCU, que pasa a ocupar la vicepresidencia*



El Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, creado el 6 de febrero de 2000, se ha consolidado como un foro unitario de representación y asesoramiento en materia de consumo en nuestra comunidad, extendiendo su influencia a diferentes ámbitos de la actividad social. La designación de José Ángel Oliván como presidente del Consejo responde al acuerdo de rotación anual en este cargo. Hay que recordar que este organismo se constituye con un periodo global de mandato de tres años.

El programa de la última reunión incluyó también, entre otros temas, la comparecencia del director general de Salud Pública, Francisco Javier Falgo, para explicar algunos aspectos de la aplicación práctica de la Ley de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los pro-

ductos del tabaco. Además, se efectuó un primer análisis del trámite de audiencia del Código de Conducta APTICE para el Comercio Electrónico, presentado por la Asociación para la Promoción de las Tecnologías de la Información y el Comercio Electrónico.

El Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios está compuesto por 15 miembros, 13 de ellos pertenecientes a asociaciones de consumidores, y otros dos designados por el Departamento de Salud y Consumo. Entre sus funciones figuran la formulación de propuestas en materia de defensa de los consumidores, solicitar información de las administraciones públicas, asesorar a los órganos de la Administración Autónoma con competencias en consumo, y efectuar estudios sobre consumo, mercados y abastecimiento de productos y servicios.



José Ángel Oliván García (Zaragoza, 1957) es licenciado en Historia y Geografía, y desempeña su labor profesional como administrativo en Caja Inmaculada (CAI).

Fue elegido vocal de la Unión de Consumidores de Aragón (UCA) en 1993, asociación de la que fue nombrado presidente en 2003.

Desde junio de 2005 es también vicepresidente de relaciones Institucionales de la Unión de Consumidores de España (UCE).

# Setas: los sabrosos secretos del bosque



*Llega el otoño y con él la temporada de las setas. Son muchas las personas que se desplazan hasta el campo para recolectarlas, algunos son aficionados que conocen bien el mundo de la micología pero otros muchos sólo lo hacen de manera esporádica. Para estos últimos conviene recordar algunos consejos básicos para que puedan disfrutar de las setas sin ningún tipo de peligro y, por supuesto, para recordarles cómo se debe realizar una recolección que no dañe los hongos ni su entorno.*

*Cuando se va a recoger setas se recomienda escoger sólo aquellas que se reconocen. En caso de duda, es mejor no arriesgarse*

Lo primero que se debe tener en cuenta cuando se va a recoger setas es que hay que escoger sólo aquellas que se conozcan. En caso de duda, es mejor no arriesgarse. En todo caso, si se quiere profundizar en el mundo de la micología lo mejor es asesorarse, bien acudiendo a alguna asociación micológica, asistiendo a cursos formativos sobre la materia o documentándose con el amplio abanico de publicaciones que versan sobre la micología.

Al llegar al campo hay que tener en cuenta algo básico: remover la tierra puede resultar

fatal para el futuro desarrollo de los hongos. Las setas nacen del micelio, un hongo que se extiende por las capas superiores de la superficie terrestre. Además, cada seta, para conseguir reproducirse, suelta unas esporas que quedan repartidas por la tierra.

Si se remueve el terreno, se elimina el micelio y se impide la posibilidad de que vuelva a dar setas durante ese año. En este sentido resulta básico cortar la seta por el tallo, y nunca arrancarla para no dañar el hongo y permitir que sigan creciendo más ejemplares.

Una buena técnica para no equivocarse cuando se recolectan setas es la siguiente:

- Saber identificar las setas tóxicas que provocan intoxicaciones mortales.

- Conocer bien el resto de setas tóxicas.

- Conocer perfectamente los tres o cuatro tipos de setas que se desean recolectar.

Si se encuentra un ejemplar que genera dudas sobre su toxicidad, una opción es recoger tres ejemplares enteros para identificarlas con la ayuda de un experto.

A la hora de transportar las setas, lo ideal es hacerlo en un recipiente plano y aireado, como las tradicionales cestas de mimbre. La razón de utilizar este sencillo sistema es que si no hay ventilación las setas podrían fermentar y ya no serían aptas para el consumo. Además, el hecho de que estén aireadas permite que las esporas salgan a la atmósfera y queden dispersas por el camino, favoreciendo la aparición de nuevos ejemplares. La normativa autonómica sobre la recogida de setas prohíbe expresamente utilizar bolsas de plástico. También es importante que una vez recogidas, no pase mucho tiempo antes de su consumo.

Las mejores zonas para recolectar setas acaban siendo casi un secreto de cada recolector. Los pinares suelen ser el terreno de los rebollones y los boletos.



Estos últimos se dan también en las zonas mixtas. Además hay otro tipo de setas propias de las zonas de montaña o de los bosques de hayas.

### Setas peligrosas

Hay setas tóxicas cuyo aspecto es muy similar al de otras setas comestibles. Las más peligrosas son las Lepiotas de pequeño tamaño y la Amanita Phalloides. Cada año se registran en nuestra comunidad varios casos de intoxicaciones, de mayor o menor gravedad. En algunos casos la consecuencia puede ser fatal y conducir irremediamente a la muerte.

La Amanita Phalloides provoca una intoxicación letal tan sólo con ingerir un único ejemplar. Si se recibe tratamiento a tiempo es posible salvar la vida de la persona afectada, pero en algunos casos los daños en el hígado son tan graves que incluso resulta necesario un trasplante hepático.

Además hay que tener en cuenta que algunos de los síntomas de las intoxicaciones no se manifiestan en el momento, sino varias horas más tarde. Por otra parte, especies como la Coprinus Atramentarius no se pueden consumir con bebidas alcohólicas porque su interacción provoca reacciones peligrosas.

Existe un pequeño grupo de setas que resultan indigestas sólo para algunas personas. De todos modos, aunque no se trate de ningún ejemplar tóxico, no hay que comer setas en cantidades excesivas ya que es un producto indigesto por su alto contenido en fibra y otras sustancias difíciles de determinar. Lo ideal es prepararlas siempre como acompañamiento y no como plato único.

En cuanto a la elaboración de conservas caseras es más seguro hacerlo en medios ácidos con aceite y vinagre ya que si no, existe riesgo de botulismo.

### Asociaciones

En Aragón hay una decena de asociaciones micológicas. Una de ellas es el Grupo Micológico Caesaraugusta. Se fundó en 1990 y tiene 325 socios.

Todos los lunes mientras dura la temporada, que suele ser en otoño y primavera, se reúnen en la



sede de la asociación en el barrio zaragozano de Torrero. Allí llevan las setas que han recogido durante el fin de semana. Esta puesta en común les sirve a los socios para continuar aprendiendo sobre un tema que les apasiona: la micología.

Después de observar todos los ejemplares recolectados, los clasifican y guardan los más significativos. El procedimiento habitual es cortar la seta en láminas y desecarlas. De esta forma dejan de tener su aspecto normal pero se analizan mucho mejor. Para poder observarlas en su forma natural las fotografían y clasifican las imágenes. El microscopio o elementos químicos son otras de las opciones para analizar cada ejemplar.

Con todos los ejemplares recolectados en los últimos años el Grupo Micológico Caesaraugusta ha elaborado una amplia colección que les sirve para posteriores estudios.

*Es muy importante cortar la seta por el tallo, nunca arrancarla, porque podemos dañar el hongo.*

*A la hora de transportar las setas, lo ideal es hacerlo en un recipiente plano y aireado, como las tradicionales cestas de mimbre.*

### Antes de comer setas debes saber que:

- Si existen dudas sobre la toxicidad de un ejemplar no hay que consumirlo en ningún caso.
- Las setas comestibles en algunas personas pueden provocar alergias e indigestión.
- No se deben dejar las setas durante mucho tiempo en el frigorífico, hay que consumirlas cuanto antes.
- En ocasiones aparecen "intoxicaciones psicológicas" en aquellos que han comido las setas con desconfianza.



# Nuevas tecnologías: Un quebradero de cabeza para los consumidores

Redacción



*La Oficina de Información al Usuario en Materia de Telecomunicaciones de la Asociación de Consumidores "Torre Ramona" (foto superior) ha atendido 900 solicitudes de información y reclamaciones en sus primeros meses de funcionamiento*

Los motivos más frecuentes de estas consultas han sido la apreciación de problemas en la tramitación de altas y bajas en los servicios de telefonía e Internet, en la facturación, en la portabilidad y en incumplimientos de contrato. De todas las consultas recibidas, 380 dieron lugar a la interposición de reclamaciones, 90 quejas y 17 denuncias.

La Oficina de Información al Usuario en Materia de Telecomunicaciones, que inició su actividad en noviembre de 2005 gracias a un convenio de colaboración suscrito con la Dirección General de Consumo, ofrece asesoramiento especializado y personal, tanto presencial como telefónico, en temas relacionados con las nuevas tecnologías de la comunicación.

Esta iniciativa surgió como una respuesta más a las necesidades de información de los ciudadanos dado el rápido desarrollo que han

tenido las nuevas tecnologías, que han logrado una gran aceptación popular pero también han generado frecuentes discrepancias entre los usuarios y las empresas operadoras.

Solamente el pasado año, los Servicios de Atención al Consumidor atendieron 18.300 consultas relativas a telecomunicaciones; es decir, el 17% de todas las solicitudes de información planteadas durante ese periodo, lo que sitúa por ahora a este ámbito como "el más conflictivo".

No obstante, en opinión de los técnicos de consumo hay algunos indicios de cambio en este sector. El número de casos tramitados en esta materia por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón disminuyó un 13% en el primer semestre de 2006 con respecto al mismo periodo de 2005. Si el pasado año estas reclamaciones eran el 68% de las



## *Nuevas tecnologías: Un quebradero de cabeza para los consumidores*



tramitadas por la Junta Arbitral, este año se han reducido al 55%.

Un dato positivo es que todas las empresas de telefonía que operan en Aragón están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, lo que implica un compromiso de colaboración por parte de estas entidades y una garantía para los consumidores. Resulta igualmente significativo que, a diferencia de otros temas, en el 89% de las reclamaciones vistas en la Junta Arbitral en materia de telecomunicaciones se da la razón a los usuarios prácticamente por unanimidad del colegio arbitral (99%).

La presidenta de la Asociación de Consumidores "Torre Ramona", Olvido Blasco, destacó la importancia del arbitraje durante la presentación de los datos de actividad de la



Oficina de Información al Usuario en Materia de Telecomunicaciones, puesto que, según afirmó, "ofrece una buena alternativa al consumidor que no desea llevar su asunto a la jurisdicción ordinaria, porque normalmente la escasa cuantía de las reclamaciones hace desistir de procesos lentos y caros".

A las iniciativas legislativas de regulación del sector de las telecomunicaciones se suman las de control de mercado, como las campañas de inspección que actualmente se están llevando a cabo en Aragón, una de ámbito nacional para constatar las condiciones de garantía de los terminales telefónicos y otra de la Dirección General de Consumo cuya finalidad es comprobar tanto la existencia como las condiciones de los contratos de las compañías.



# Huesca: XXVI Jornadas Aragonesas de Consumo

Sara Garijo Gallego. Jefa del Negociado de Formación e Información



*Los días 14 y 15 de septiembre se celebraron en la ciudad de Huesca las XXVI Jornadas Aragonesas de Consumo, que este año versaban sobre la «Organización y gestión de las asociaciones de consumidores».*

Fueron organizadas por la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, con la colaboración del Instituto Nacional del Consumo. Los actos tuvieron lugar en el salón de actos " Genaro Poza" sede de la Federación Aragonesa de Consumidores y Usuarios de Huesca (FEACCU), que fue fundamental en la magnífica organización.

Las jornadas tenían como objetivo, por un lado, mejorar conocimientos sobre la gestión de las asociaciones y, por otro, buscar una mejor calidad en la atención que se debe dar a los consumidores.

Con la asistencia de unas 60 personas, pertenecientes a las diferentes asociaciones de consumidores de la Comunidad Autónoma de Aragón, se procedió a la inauguración que corrió a cargo del Director General de Consumo del Gobierno de Aragón Sr. D. Ángel Luis Monge Gil.

Las jornadas tuvieron un indudable interés, como revelan los diferentes temas tratados:

«Marco legal de las asociaciones de consumidores», a cargo de José Luis Muga Muñoz, profesor titular de Derecho Administrativo de la Universidad Rey Juan Carlos, que comentó las distintas normativas que atañen a las asociaciones de consumidores.

«Gestión de subvenciones públicas. Ley General de subvenciones», a cargo de Julio Lardiés Ruiz, Auditor de la Intervención General de la Comunidad Autónoma de Aragón, que explicó dicha norma, así como el nuevo Reglamento de desarrollo de dicha Ley en un lenguaje claro y didáctico.

«La calidad en la atención a los consumidores: habilidades y herramientas», a cargo de Alejandro Salcedo Aznal, Jefe del Servicio de Promoción del Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, que comentó las técnicas más adecuadas para hacer frente a las distintas situaciones de atención al consumidor.

«Las asociaciones de consumidores y la vía judicial: las acciones de cesación y la defensa de los intereses generales de los consumidores y usuarios», a cargo de Juan Francisco Herrero Perezagua, Profesor Titular de Derecho Procesal de la Universidad de Zaragoza.

«Aspectos organizativos de las asociaciones: la organización, gerencia y dirección», a cargo de Julián Aso Ezquerro, Asesor Fiscal, que trató sobre la constitución de las asociaciones, forma de realización de sus estatutos, y aspectos de funcionamiento interno de dichas asociaciones.

«Planificación, programas y proyectos en las asociaciones de consumidores», M.<sup>a</sup> José López Ródenas, Jefa de Sección de Formación



General de Consumo, donde se realizó un taller más bien práctico sobre el modo de justificación de las subvenciones y la futura Orden de subvención para el ejercicio 2007.

«La mediación», a cargo de Isabel Garriga Braut, Jefa del Servicio de Mediación y Arbitraje de la Junta de Consumo de Cataluña, que explicó las técnicas más adecuadas para conseguir una eficaz mediación y expuso ejemplos de los casos más habituales.

de Consumo de la Generalitat Valenciana, que de una forma clara nos enseñó a programar y realizar todo tipo de proyectos que pueden y deben realizar las asociaciones.

«Sociología del consumidor y usuario. Binomio consumidor-asociación», a cargo de Chaime Marcuello Servós, Profesor Titular de Sociología de la Universidad de Zaragoza, que nos hizo reflexionar a todos sobre la importancia de conseguir entre toda la sociedad un consumo responsable.

«Órdenes de convocatoria de concesión de subvenciones a las asociaciones de consumidores?», a cargo de personal de la Dirección

«La participación en el arbitraje de consumo: fomento del arbitraje y participación en el procedimiento arbitral de consumo», a cargo de personal de la Dirección General de Consumo, donde se reflejó el estado actual del sistema arbitral en la Comunidad Autónoma de Aragón.

«El papel de las asociaciones de consumidores y usuarios en la sociedad actual», a cargo de Montserrat Costa Villamayor, Presidenta del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, que repasó el papel de las asociaciones de consumidores en la Comunidad Autónoma y los nuevos retos que la sociedad actual que plantea a dichas asociaciones.



# Consumópolis II:

## La ciudad del consumo responsable

Emilia Sáenz Gómez. Técnica de Gestión de Consumo

# CONSUMÓPOLIS 2



*Coincidiendo con el comienzo del curso escolar, arranca la segunda edición del Concurso Escolar que promueven conjuntamente el INC y la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, bajo el lema "Consumo Responsable y Calidad de Vida".*



Consumópolis2 es un juego-concurso interactivo a través de Internet, que como principal objetivo tiene sensibilizar a los escolares de la importancia que tiene para ellos y para las personas de su entorno, realizar un consumo responsable y cómo conjugarlo con el bienestar y calidad de vida. Siguiendo las pautas de las cuatro "C": Conocer, Comprender, Comparar y Consumir, se logra ser consumidores conscientes, críticos, solidarios y responsables.

A partir del 1 de noviembre los alumnos de los centros participantes podrán desde un medio cercano a ellos, Internet, y en formato videojuego aprender nuevos hábitos más responsables y saludables, resolviendo las pruebas de carácter pedagógico y lúdico que se les plantean a través de cuatro escenarios diferentes: "La casa", "El colegio", "La calle" y "Las compras".

El Invitado: Consumópolis2, es un juego dirigido también a la educación de todos los consumidores. Se puede acceder a él de forma individual como invitado. En este caso no se concursa con los grupos escolares registrados.

En la edición anterior de Consumópolis, en la que participaron cerca de 6000 alumnos de toda España, el 9,8 % correspondían a la Comunidad Autónoma de Aragón. Participaron 30 colegios con un total de 108 equipos (540 alumnos). Se obtuvo el primer Premio Nacional en el Nivel de 1er. Ciclo de Enseñanza Secundaria Obligatoria, con el juego "Consumopatía" que presentó el equipo "Mononeuronales" del IES "Ramón y Cajal" de Zaragoza.

# Consumopolis II:

Un concurso con mucho que ganar

## Niveles de participación:

- Escolares de 3er. ciclo de Enseñanza Primaria
- Escolares de 1er. ciclo de Enseñanza Secundaria Obligatoria
- Escolares de 2º ciclo de Enseñanza Secundaria Obligatoria

## Inscripción:

Del 15 de septiembre al 22 de noviembre de 2006,  
directamente en [www.consumopolis.com](http://www.consumopolis.com)

## Niveles de desarrollo:

- 1º- A través del juego interactivo "Consumópolis 2"  
2º- Documental/ manual: realización de una campaña publicitaria + memoria

## PREMIOS FASE AUTONÓMICA ARAGÓN

- \* En cada uno de los niveles de participación habrá un 1er. premio de 700 euros y 2 accésit de 350 euros.
- \* El ganador de cada nivel participará en la Fase Nacional representando a la Comunidad Autónoma de Aragón.

En la última semana del mes de marzo de 2007 se proclamarán los ganadores autonómicos.

## PREMIOS FASE NACIONAL

- \* Para cada uno de los 5 integrantes de los 3 equipos ganadores y para el profesor coordinador, un ordenador portátil y un diploma acreditativo.
- \* Para los colegios de los equipos ganadores, 2000 euros en metálico y un diploma acreditativo.

Del 17 de abril al 31 de mayo de 2007, se designarán los ganadores nacionales.

## Bases e información:

<http://www.aragon.es/consumo> y <http://www.consumo-inc.es>



# Formación al personal responsable de las Oficinas Municipales y comarcales de Información al Consumidor

Francisca Pérez Jiménez, Jefa de la Sección de Formación e Información.

Dentro de las actividades formativas que organiza la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias en colaboración con la Dirección General de Consumo dirigidas a los responsables de los Servicios de Atención al Consumidor de las OMIC y OCIC de Aragón, se han celebrado como cada año, unas jornadas formativas de carácter teórico-práctico, donde se han tratado temas para la actualización de su formación o revisar aspectos concernientes a las funciones de estas oficinas de información al consumidor, contempladas en el Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón. Han tenido lugar los días 2, 3, 5 y 9 de octubre en Barbastro, Huesca, Teruel y Zaragoza respectivamente.

## **“El Comercio Minorista y sus prácticas. Derechos de los consumidores.”**

Impartida por José María Ibarz Burgués, Jefe de la Sección de Control de Mercado del Gobierno de Aragón, que explicó cómo se contemplará el futuro y nuevo Estatuto de los Consumidores y Usuarios, diversas normativas como las referidas a las hojas de reclamaciones, la exposición de precios, garantías y las alertas de productos, así como lo relativo a la inspección telemática.

En relación con la Ley de Ordenación del Comercio Minorista en Aragón, los horarios comerciales y las fechas del periodo de rebajas.

## **“Actualización de la Gestión de subvenciones en OMIC / OCIC”.**

Revisando para ello la Ley 38/2003 de 17 de noviembre, General de Subvenciones y del Decreto 38/2006, de 7 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones y transferencias con cargo al Fondo Local de Aragón. Impartida por Sara Garijo Gallego, Jefa del Negociado de Formación e Información de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón.

## **“Proyecto de desarrollo de la RED de Educación del Consumidor en las Comarcas de Aragón”.**

Impartida por Francisca Pérez Jiménez, Jefa de la Sección de Formación e Información de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón. Conseguir que en todas las Comarcas de Aragón haya una OMIC / OCIC comprometida en la realización de tareas de Educación del Consumidor y al menos un centro docente de Educación primaria y otro de Educación secundaria participando como socio de dicha Red. Es compromiso de la Dirección General de Consumo que la Educación del Consumidor alcance a toda la geografía de Aragón

## **“La Mediación por personal de las OMIC” y “Las Reclamaciones en materia de Telecomunicaciones”**

Impartida por Pablo Martínez Royo, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, que expuso las posibilidades de los profesionales de las OMIC y OCIC en la Mediación, así como técnicas y recursos más adecuados para esta tarea. También la posibilidad de solucionar las reclamaciones en materia de telecomunicaciones en el Arbitraje de Consumo o en su caso, su derivación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

# OMIC (Oficina de Información al Consumidor)

## Comarca del Matarraña

Francisca Pérez Jiménez, Jefa de la Sección de Formación e Información.

*Desde mediados del presente año 2006, los habitantes de la Comarca del Matarraña, disponen de un nuevo servicio para atender sus demandas como consumidores y usuarios: es la OFICINA COMARCAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR*

Este servicio cuenta con apoyo económico del Departamento de Salud y Consumo, tanto para su funcionamiento e instalaciones, como de apoyo técnico para formación del personal responsable de la atención al consumidor.

Se ha publicado un folleto informativo para divulgar su puesta en funcionamiento.

La persona responsable de la atención al consumidor es Patricia Alejandre Albiol.

Los servicios a prestar son:

- Información al consumidor
- Tramitaciones y solicitudes de arbitraje
- Tramitación de denuncias
- Mediación

Además, se pretende estar presente en los diversos medios de comunicación de la comarca, tanto en prensa como en programas de radio. Asimismo, en dicha oficina los ciudadanos podrán disponer de diversas publicaciones, revistas y folletos sobre distintos temas de consumo.

Municipios que integran la Comarca:

Arens de Lledó, Beceite, Calaceite, Cretas, Fornoles, La Fresneda, Fuentespalda, Lledó, Mazaleón, Monroyo, Peñarroya de Tastavins, La Portellada, Rafales, Torre de Arcas, Torre del Compte, Valdeltrorno, Valderrobres, Valjunquera.



**Dirección:**

**Avda. Cortes de Aragón, nº 7,  
44580- VALDERROBRES (Teruel)**

**Teléfonos: 978 890861 y 89 08 85**

**Fax: 978 850497**

**El horario de atención es :**

**Lunes, miércoles y viernes de  
12,00 a 14,30 horas**

**e-mail: [info@matarranya.org](mailto:info@matarranya.org)**

**[www.portalmatarranya.es](http://www.portalmatarranya.es)**

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

# Arbitraje de Consumo

## Reclamación al taller por el importe de una rueda sustituida

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

### Reclamación

No había Orden de Trabajo firmada, pero el consumidor utilizó el coche después de sustituida la rueda, sin plantear disconformidad en un primer momento.

**El Consumidor**, presenta Solicitud de Arbitraje contra el taller, reclamando el importe de una rueda que sustituyeron a su coche. Explica que, al sufrir una avería en carretera, tuvo que llevar el coche al taller reclamado, ya que no podía quitar la rueda, dado que uno de los tornillos que llevaba era antirrobo y éste estaba roto, siendo imposible soltarlo. Se ratifica en que la única operación que requería del taller era quitar este tornillo antirrobo estropeado. Reclama porque en el taller, además, le sustituyeron el neumático y éste, es diferente a los otros tres que lleva el coche, ya que en aquel momento no había neumáticos disponibles de la misma marca y dibujo. Afirma que retiró el coche del taller porque lo necesitaba para volver a casa y abonó la factura que ascendió a 168 euros, de los cuales reclama 147, que es el importe del neumático no solicitado.

**El Taller reclamado**, no está adherido al Sistema Arbitral de Consumo, pero aceptó el Arbitraje para este caso concreto. El representante del Taller LA RUEDA manifiesta que el coche llegó en una grúa del RACC, con la rueda delantera izquierda reventada.

Efectivamente, tuvo dificultad en soltar el tornillo antirrobo, porque la cabeza del mismo estaba rota. Intentó comunicar por teléfono

con el cliente, sin conseguirlo, para plantearle que en ese momento no disponía de neumáticos idénticos a los que llevaba y si prefería aceptar uno de dibujo diferente o esperar a que se lo suministraran.

Reitera que colocó el neumático adecuado, por supuesto de idénticas medidas a los demás. El consumidor fue a retirar el coche al día siguiente y marchó con él, tras abonar la factura, sin plantear ninguna disconformidad. Se vio sorprendido al recibir, un mes y medio después, la reclamación. Considera que la reclamación es improcedente y el laudo debería desestimarla.

Instado a alcanzar una conciliación, ofrece la misma solución a la planteada en su escrito de aceptación del arbitraje y contestación a la reclamación: abonar el neumático que colocó, contra la entrega del mismo y descontando una cantidad por el uso que ha tenido.

**Tras la celebración del acto de audiencia, El Colegio Arbitral**, dictó el siguiente LAUDO: " El Colegio Arbitral, vistas las alegaciones de las partes y la documentación que obra en el expediente, considera que la ausencia de Orden de Reparación en la que se especificaran claramente los trabajos encomendados, impide conocer cuál fue exactamente la reparación encargada y que tal ausencia es imputable al Taller, según dispone el Real Decreto que regula los derechos del consumidor en los Talleres de Reparación de Vehículos.

Por ello, el Colegio Arbitral considera que debe dar la razón al consumidor, aunque no en su totalidad, pues debe tenerse en cuenta el valor del desgaste producido por el uso del neumático. En consecuencia, estimando parcialmente la reclamación planteada, mandamos a Taller LA RUEDA que, contra la entrega por el reclamante del neumático, le abonela cantidad de 90 euros". Este laudo fue adoptado por unanimidad.





# Defensa del Consumidor

## Buzón del Consumidor

Francisco Javier Masip Usón.

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

**CONSULTA:** Hace un par de meses recibí en mi domicilio la visita de un vendedor que me mostró el funcionamiento de una limpiadora. Acabé adquiriendo el aparato, cuyo coste era algo más de dos mil euros, firmando a su vez un crédito bancario. Al día siguiente de recibirla llamé al representante para decirle que ya no estaba interesada y que pasase a retirar la máquina. He vuelto a contactar varias veces y no consigo que vengan a recogerla; ya han transcurrido dos meses y todo sigue igual. He devuelto dos recibos del banco y me dicen que tengo que pagarlos. Me gustaría que me informasen sobre los pasos a seguir.

**RESPUESTA:** Hemos elegido esta consulta por tratarse de una situación que últimamente se viene planteando con cierta reiteración. Se trata de un contrato celebrado fuera de un establecimiento comercial que a su vez lleva asociado un crédito rápido.

En primer lugar debemos indicar que este tipo de contratos pueden ser revocados en el plazo de siete días naturales a contar desde la recepción del producto. Aunque la Ley ha establecido un documento para poder desistir de esas adquisiciones, el consumidor puede ejercer ese derecho en la forma que estime conveniente; ahora bien, debe tenerse en cuenta que la prueba recae en el propio comprador.

Como puede entenderse, el problema estriba en poder demostrar que se ha hecho el desistimiento en esos siete días; siendo recomendable para ello, la comunicación a través de correo certificado, burofax, acta notarial u otra que permita dejar constancia. Debe añadirse que la devolución del producto en ese plazo es también una prueba inequívoca de esa voluntad.

Deducimos que la consulta obedece a una de esas situaciones en las que el consumidor no tiene esa prueba que le permita documentar su decisión, en cuyo caso no podemos aventurar que pueda existir una solución satisfactoria; salvo que el empresario hubiese incumplido la obligación de entregar el documento de revocación, hecho que implicaría la posibilidad de anular el contrato judicialmente aun habiendo transcurrido ese plazo de siete días.

Debe advertirse que algunas empresas buscan fórmulas para eludir esas responsabilidades que les impone la legislación, y exigen a la hora de formalizar el contrato la firma de otros documentos, como es aquel en el que se hace

constar que ha sido el consumidor quien ha solicitado expresamente la visita del comercial. De esta forma tan simple puede quedar exonerada la empresa de la obligación de aceptar una revocación.

Respecto al préstamo solicitado, todo parece indicar que se ha asumido directamente la condición de deudor con la Entidad Bancaria; por este motivo, y en tanto no se resuelva la situación planteada en los apartados anteriores, esa deuda seguirá vigente.

Como en otras ocasiones, debemos reiterar que la manera más eficaz para evitar este tipo de contratiempos consiste en adoptar conductas prudentes. Conviene asegurarse con antelación y no formalizar ningún contrato de este tipo hasta que no se esté plenamente convencido. Se recomienda la lectura de los documentos que vayamos a firmar, y se recuerda que tenemos siete días para desistir de la compra; y que para ello deberemos acudir a alguno de los formalismos antes mencionados. Si no se siguen estos consejos es muy difícil poder encontrar una solución satisfactoria.

**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.

# La protección de los consumidores y usuarios:

## Competencia propia de las Comarcas aragonesas

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

*El Capítulo III de la Ley 10/1993, de 4 de noviembre, de comarcalización de Aragón, se ocupa de las competencias de las Comarcas, y así mientras en su art. 9 se tratan las competencias transferidas desde la Comunidad Autónoma o desde las provincias, o delegadas desde los municipios, el art. 8 enumera las competencias propias de esta demarcación territorial:*

### CAPITULO III DE LAS COMPETENCIAS DE LAS COMARCAS.

Artículo 8.—Competencias propias.

1. La comarca ejercerá las competencias que le sean atribuidas por la ley de su creación y, entre otras, las siguientes:

.../...

i) Protección de los consumidores y usuarios.

.../...

Incluyendo en el párrafo 1º aptdo. i) la protección de los consumidores y usuarios.

Por su parte, la Ley 23/2001, de 26 de diciembre, de Medidas de Comarcalización en sus art. 4 aptdo. 14º y art.19, contempla igualmente como competencia propia la protección de los consumidores y usuarios. Además este último art. aclara que tales competencias suponen que la Comarca puede llevar a cabo tareas de tramitación, formación, información y control de mercado, pero debemos entender que niega su competencia sancionadora en base al contenido del apdo. h) de tal precepto.

### TITULO I: DE LAS COMPETENCIAS DE LAS COMARCAS.

#### CAPITULO I: ENUMERACION DE COMPETENCIAS.

Artículo 4.—Competencias propias.

1. Las comarcas podrán ejercer competencias en su territorio, con el contenido y de la forma que se indica en este Título, en las siguientes materias

.../...

14) Protección de los consumidores y usuarios.

.../...

Artículo 19.—Protección de los consumidores y usuarios.

En lo relativo a protección de los consumidores y usuarios, corresponde a las comarcas:

a) La realización de campañas de inspección y análisis de los bienes y servicios en coordinación con la Administración de la Comunidad Autónoma y las entidades locales.

b) La coordinación de la actividad de las oficinas de titularidad pública de información al consumo y, en su caso, la organización de una oficina comarcal.

c) La tramitación de las reclamaciones en materia de consumo que puedan presentarse en sus oficinas.

d) La tramitación de las solicitudes de las asociaciones de consumidores para su inscripción en el Registro General de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, y sin perjuicio de la organización de un registro de asociaciones de consumidores propio de la comarca.

e) La realización de campañas informativas y actuaciones programadas de control de calidad en colaboración con las entidades locales y las asociaciones de consumidores y usuarios.

f) La formación en programas de educación del consumo por sí o en colaboración con otras Administraciones Públicas y las asociaciones de consumidores y usuarios.

g) La regulación de la participación de los consumidores y usuarios en los servicios públicos vinculados a la actividad de la comarca en el marco del ordenamiento jurídico aplicable.

h) Velar por la aplicación de la legislación vigente en materia de consumo, comunicando al órgano autonómico competente las irregularidades que se detecten.

De esta forma, las Comarcas, al igual que los municipios, en virtud de los arts. 50 y 51 de la Ley 8/1997, del Estatuto del Consumidor y Usuario en la Comunidad Autónoma de Aragón, deben remitir las actas de inspección a la Administración de la Comunidad Autónoma para que ejerza, si procede, la potestad sancionadora en materia de defensa del consumidor y usuario. Situación que previsiblemente sea solucionada por la nueva Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón, hoy proyecto, conforme a la que las corporaciones locales podrán ejercer su competencia sancionadora de acuerdo con la legislación de régimen local.

# Directorio

## DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

### Dirección General de Consumo

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª planta  
50003 ZARAGOZA  
Teléfono del Consumidor 900 121 314

### Servicios Provinciales de Salud y Consumo

#### Huesca

C/San Jorge, 65  
Tel. 974 247 234

#### Teruel

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

#### Zaragoza

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

## JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

### De Aragón

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

### Del Ayuntamiento de Zaragoza

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

## ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ARAGÓN

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

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

**A. Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios "CESA-RAUGUSTA"**  
San Miguel, 15, ppa.  
50001 ZARAGOZA  
Tel. 976 221 269

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

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

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

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

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

**A. Aragonesa de Consumidores "ARACO"**  
C/Roda de Isábena, 4  
50010 ZARAGOZA  
Tel. 976 338 858

**A. Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorro "Ebro" (IMPOEBRO)**  
San Juan de la Peña, 165, 2º  
50015 ZARAGOZA  
Tel. 976 097 962

**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
Comarca del Cinca Medio	Plaza del Pilar, 47, 2ª planta	Monzón	Huesca	22400	974 415 973
Comarca del Sobrarbe	Avenida de Ordesa, 79	Boltaña	Huesca	22340	974 518 024
Comarca de la Ribagorza	C. Señores de Entenza, 1	Benabarre	Huesca	22580	974 543 512
Comarca de los Monegros	Avda. de Huesca, 24	Sariñena	Huesca	22200	974 570 701
Ayto. Barbastro	R. 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	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	974 357 224
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. de Aragón	Valderrobres	Teruel	44580	978 890860
Ayto. Alagón	Pza. España, 1	Alagón	Zaragoza	50630	976 612 713 / 976 610 300
Ayto. Almunia de Dª. Godina	López Urraca, 7	La Almunia de Dª. Godina	Zaragoza	50100	976 60 02 06
Comarca del Campo de Borja	C/ Nueva, 6	Borja	Zaragoza	50540	976 852858
Comarca del Campo de Cariñena	Avda. de Goya, S/N	Cariñena	Zaragoza	50400	976 820 816/17
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. Illueca	Pza. España, 1	Illueca	Zaragoza	50250	976 820 055
Ayto. Tarazona	Avda. de la Paz, 31, bajos	Tarazona	Zaragoza	50500	976 64 10 33 / 976 199 110
Ayto. Utebo	Paseo Berbegal, 22-24	Utebo	Zaragoza	50180	976 785 049
Ayto. Zaragoza	C. San Jorge, 1, 2ª	Zaragoza	Zaragoza	50001	976 396 150 / 976 396 154
Ayto. Zuera	C. Jorge Luna, 3	Zuera	Zaragoza	50800	976 681 119 / 976 681 352
Mancomunidad de la Ribera Izquierda del Ebro	Pza. España, 16	Alfajarín	Zaragoza	50172	976 790 630

# ¿Quién te conoce como si te hubiera visto nacer?

Muy pronto, todos los médicos, en todo Aragón.

