

CUADERNOS DE CONSUMO Nº 34

IV CURSO DE CONSUMO

LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR EN ARAGÓN

Universidad de Verano de Teruel



**GOBIERNO
DE ARAGON**

Departamento de Salud y Consumo

CUADERNOS DE CONSUMO Nº 34

IV CURSO DE CONSUMO

LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR EN ARAGÓN

Universidad de Verano de Teruel

Dirección General de Consumo

Teruel, 26, 27 28 y 29 de Junio de 2007



**GOBIERNO
DE ARAGÓN**

Departamento de Salud y Consumo

Edición: Septiembre de 2007

Tirada: 1.000 ejemplares

Edita: Gobierno de Aragón
Dirección General de Consumo

Internet: portal.aragon.es
www.aragon.es/consumo

Impresión: Linea 2015, S.L.

D.L.: Z-3101/2007

ISSN.:xxxx-xxxx

ÍNDICE

PROGRAMA	5
PONENCIA	
La nueva Ley de Protección y Defensa de los Consumidores	9
y Usuarios de la Comunidad de Aragón	
D. Ángel Luis Monge Gil	
<i>Director General de Consumo.</i>	
PONENCIA	
La nueva regulación del Arbitraje de Consumo	19
D. Pablo Martínez Royo	
<i>Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.</i>	
PONENCIA	
Aspectos de Atención al Consumidor, Formación, Asociacionismo	33
D. Carlos Peñasco Gil	
<i>Jefe del Servicio del Consumidor.</i>	
PONENCIA	
Disciplina de mercado	57
D. Luis E. Caballer Sanz	
<i>Jefe de la Sección de Consumo del Gobierno de Aragón en Teruel.</i>	
PONENCIA	
Protección de Datos Personales	69
D. Roberto Luis Ferrer Serrano	
<i>Presidente de la Fundación "Privacidad y Sociedad del Conocimiento".</i>	
PONENCIA	
Las hojas de reclamaciones	81
D. Luis E. Caballer Sanz	
<i>Jefe de la Sección de Consumo del Gobierno de Aragón en Teruel.</i>	

ÍNDICE

PONENCIA

Viviendas de Turismo Rural 105

D^a. M^a Tremedal Soriano Casino

Inspector de Turismo de la Comarca Comunidad de Teruel.

PONENCIA

Viajeros Internacionales 117

D^a. Manuela Plumed Parrilla

Médico Sección Vigilancia Epidemiológica y Promoción de la Salud.

PONENCIA

Problemática y protección del viajero en el extranjero 175

Viajeros internacionales.

D. Luis Ignacio Boné Calvo

Consejero Técnico en la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares.

PONENCIA

Derechos del consumidor como turista 185

D. Ignacio Quintana Carlo

Catedrático de Derecho Mercantil.

PONENCIA

Nace la Escuela Aragonesa de Consumo 193

D. Salvador Berlanga Quintero

Coordinador de la Escuela Aragonesa de Consumo.

PONENCIA

Reclamaciones con motivo del transporte aéreo 205

D^a. Áurea Pardo Laguna

Jefa Área Calidad y atención al usuario de la Subdirección General de Explotación del Transporte Aéreo.

PROGRAMA



José Ignacio Escuín, Director del curso, durante el acto inaugural.

Día 26 de Junio, Martes

Mañana:

9 h.: Entrega de documentación.

9,30 h.: Presentación, objetivos y desarrollo del curso a cargo de *D. José Ignacio Escuín Vicente*.

10 a 11,15 h.: Novedades de la Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón. *D. Ángel Luis Monge Gil*.

11,15 h.: Rueda de prensa.

11,45 h.: Nueva Normativa del arbitraje. *D. Pablo Martínez Royo*.



Amador Marín (izquierda), director de la Universidad de Verano de Teruel, durante la rueda de prensa junto con José Ignacio Escuín y Ángel Luis Monge.

Tarde:

16,15 h.: Oficinas de información. Formación y Asociacionismo en la Ley de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón. *D. Carlos Peñasco Gil.*

17,45 h.: Descanso.

18,15 h.: Disciplina de Mercado. *D. Luis Caballer Sanz.*

22,30 h.: Visita guiada por Teruel.

Día 27 de Junio, Miércoles

Mañana:

9,00 h.: Protección de datos personales. D. Roberto Luis Ferrer Serrano. Presidente de la Fundación “Privacidad y Sociedad del Conocimiento”.

11,00 h.: Descanso

11,30 h.: Hoja de reclamaciones. *D. Luis Caballer Sanz.*

Tarde: Actividad turístico-cultural. (Excursión).

Día 28 de Junio, Jueves

Mañana:

9,00 h.: Salida a Rubielos de Mora.

10,00 h.: Viviendas de turismo rural. Competencias, legislación y funcionamiento. *D^a M^a Tremedal Soriano Casino.*

11,30 h.: Descanso.

12,00 h.: Visita viviendas turismo rural y su sometimiento al arbitraje de consumo. *D. Luis Caballer Sanz y D^a M^a Tremedal Soriano Casino.*

Tarde:

16,00 h.: Viajeros Internacionales.

- *D^a Manuela Plumed Parrilla*
- *D. Luis Ignacio Boné Calvo.*

18:00 h.: Descanso.

18:30 h.: Derechos del consumidor como turista. *D. Ignacio Quintana Carlo.*

Día 29 de Junio, Viernes

Mañana:

10:00 h.: Presentación del portal de la Escuela Aragonesa de Consumo. *D. Salvador Berlanga Quintero.*

11:30 h.: Mesa Redonda: Problemática y protección del viajero en el extranjero.

Moderador: *D. José Ignacio Escuín Vicente.*

Participantes:

- *D. Luis Ignacio Boné Calvo.*
- *D. Javier Chorda Úncio.*
- *D. Emiliano de la Cruz Vizcaino.*
- *D^a Áurea Pardo Laguna.*

14:00 h.: Entrega de diplomas y obsequios.

**LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR
EN ARAGÓN**

Teruel del 26 al 29 de junio de 2007

**LA NUEVA LEY DE PROTECCIÓN Y
DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y
USUARIOS DE LA COMUNIDAD
DE ARAGÓN**



Ángel Luis Monge Gil
Director General de Consumo

LA NUEVA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA COMUNIDAD DE ARAGÓN

Ángel Luis Monge Gil

Director General de Consumo

Como todos saben, la defensa de consumidores y usuarios es pieza clave del Estado constitucional y su necesaria garantía es principio rector de nuestro ordenamiento jurídico.

En este contexto, el Estatuto de Autonomía de Aragón en su artículo 35.1.19 confiere a la Comunidad Autónoma de Aragón competencias exclusivas en materia de defensa del consumidor y usuario, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes y de la legislación sobre defensa de la competencia, a cuyo amparo se dictó en su día la **Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón.**

Esta Ley ha demostrado, en el derecho comparado, poseer un nivel razonablemente aceptable en técnica legislativa, y ha sido un excelente apoyo legal para la política de consumo durante estos últimos años.

Dicha Ley ha señalado, entre otros aspectos, esferas de especial protección como la salud, la calidad de vida, la seguridad y el medio ambiente; ha establecido garantías de calidad mediante sistemas de control e inspección; ha apostado por el recurso al diálogo

en la resolución de conflictos y ha reconocido abiertamente el derecho de representación, teniendo como cauce de expresión el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

Sin embargo, la necesidad de incorporar la protección del consumidor a nuevas situaciones derivadas de la implantación de nuevas tecnologías, unido a la posibilidad de reforzar las cuestiones relativas a inspección, eficacia y control, así como adoptar un derecho sancionador más eficaz e incluir nuevas concepciones protectoras, han sido circunstancias que han motivado la determinación de proceder a dictar una nueva Ley que dé un paso adelante en esta materia de protección del consumidor y usuario.

Las **razones y argumentos que nos impulsaron a presentar el proyecto** son las siguientes:

- Nos hallamos en una segunda fase de renovación de las leyes autonómicas de protección de los consumidores, para su adaptación a la realidad social y a la evolución de la normativa europea en una materia que cada vez resulta más amplia y novedosa, y en la que se van abriendo a gran velocidad nuevos campos que imponen inexorables cambios.
- Entre ellos, posiblemente es necesario situar en primer plano la nueva dimensión que alcanza el acto de consumo en el contexto del comercio electrónico y sociedad de la información, como objeto necesitado de especial atención desde el derecho público de la protección de los consumidores y usuarios.
- Para la regulación del control del cumplimiento de las normas en materia de consumo eran de todo punto necesarios tanto la articulación completa de una moderna Inspección de Consumo como el establecimiento de un derecho sancionador más completo y adaptado a las nuevas situaciones que han ido surgiendo, que además incorpore específicamente la regla de la restitución en paralelo de las situaciones de legalidad conculcada.

Pues bien, recogiendo el mandato constitucional en el sentido de proteger y promocionar los derechos de los consumidores, se ha articulado dicha defensa del consumidor en las siguientes **novedades del nuevo texto**:

En las disposiciones generales:

- El **concepto de consumidor** y usuario elimina la referencia “dentro de la Comunidad Autónoma de Aragón” que provocaba disfunciones en arbitraje de consumo y control de mercado en caso de consumidores, hechos o empresas radicados fuera de nuestra Comunidad.
- Las nuevas concepciones derivadas de la legislación europea, hacen recoger

conceptos nuevos como los colectivos de **consumidores y usuarios especialmente protegibles**, en los que se incluyen los consumidores económica y socialmente más desfavorecidos; y los **productos, bienes y servicios objeto de especial atención**, entre los que se incluye la accesibilidad arquitectónica y urbanística, los servicios y productos de telecomunicaciones y de la sociedad de la información, los libros y materiales escolares, los servicios prestados a personas dependientes, los servicios financieros y los bienes tangibles.

Respecto a los **Derechos de los consumidores y usuarios**,

Se puede destacar que el Gobierno de Aragón podrá fijar **el tamaño mínimo de la letra** en la información sobre los productos y servicios.

A destacar asimismo como cuestión más novedosa que se ha incluido en el nuevo texto, la relativa a la protección del consumidor en el campo de las nuevas tecnologías o, si se quiere utilizar la denominación técnico jurídica, en el contexto de la **sociedad de la información**.

También se ponen las bases para un futuro no muy lejano, en el que se abordarán las reclamaciones por vía electrónica, fomentando el arbitraje a través de medios electrónicos y pensando en el plano más puramente protector, en la inmovilización o retirada de productos o servicios en redes electrónicas, telemáticas o informáticas del mismo modo que se puede proceder a esta inmovilización de productos o servicios en establecimientos de comercio tradicionales.



De la Protección del consumidor en la Sociedad de la Información, comentarles:

- Serán **sujetos responsables** los prestadores de servicios de la Sociedad de la Información, los proveedores de acceso a redes de telecomunicaciones, y los titulares de los medios de pago;
- Así mismo, se presume que todos los actos de adquisición de bienes o concertación de servicios en la Sociedad de la Información son **actos de adhesión**.

Podemos destacar especialmente que aquellas empresas que se dediquen al servicio de **telefonía e Internet** estarán obligadas a tener un **servicio presencial de reclamaciones** allí donde tengan una delegación.

Con respecto al Derecho a la **protección de los intereses económicos y sociales**:

- La concurrencia entre normas se resuelve de acuerdo con el principio de **condición más beneficiosa para el consumidor**.
- **Se prohíbe el corte de suministro** de los servicios de interés general **sin aviso** y posibilidad de defensa del usuario.
- Y se fomenta el **arbitraje de consumo** a nivel local, mediante la firma de convenios para el establecimiento de colegios arbitrales dependientes de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, imponiéndose como **obligación de las empresas públicas** el ofrecimiento de esta vía extrajudicial a los usuarios, y además se considerará **criterio de valoración para contratar** con el Gobierno de Aragón.

Sobre el **Derecho a la Información**, decirles que:

- Habrá obligación de informar expresamente sobre la fórmula de créditos vinculados, cuando sea ésta la modalidad de financiación.
- Se implantará obligatoriamente **OMIC** en los municipios de más de 5.000 habitantes.
- Dependiendo de las Comarcas se crearán las **oficinas comarcales** de información al consumidor.
- Se establece expresamente la **mediación** como función de las oficinas de información al consumidor y usuario.

Por último, en cuanto a **participación, representación y consulta**:

- Se detallan los requisitos que deben cumplir las **cooperativas** para ser consideradas asociaciones de consumidores y usuarios, debiendo ser accesorias sus operaciones con terceros, y crear un fondo social con al menos el 15% de los excedentes dedicado a la protección de los consumidores.
- Las **ayudas** a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios se orientarán preferente y mayoritariamente a **proyectos** y programas en el ámbito de consumo.
- Así mismo, el **Consejo Aragonés de Consumo** adquiere rango legal, y reglamentariamente se ha suprimido el requisito de ostentar cargo de Jefe de Servicio para ser vocal (que impedía su suplencia), y se amplía en dos vocales cada tercera parte del Consejo para dar cabida a las Cámaras de Comercio y al conjunto de organizaciones de Entidades Locales.

Las principales novedades en el ámbito de **inspección** son las siguientes:

1. Extensión de las actuaciones inspectoras a las transacciones de comercio electrónico y los servicios de la Sociedad de la Información.
2. Mayor ampliación y concreción de las funciones asignadas a la Inspección de Consumo, incluyendo de forma novedosa tareas como la posibilidad de llevar a cabo actuaciones de **mediación**.
3. Refuerzo del carácter de la Inspección de Consumo que tendrán carácter de autoridad.
4. Especificación y detalle del **procedimiento** de inspección ya que en esta nueva Ley se detalla todo el procedimiento que ha de guiar la actuación de los inspectores (visitas, toma de muestras, documentación de la actuación inspectora, etc.).
5. **Las Administraciones Locales** podrán crear sus propios servicios de Inspección de Consumo, coordinando su funcionamiento con la Inspección de Consumo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Con respecto a la potestad sancionadora, habrá que atender en cada caso a lo que disponga la legislación general o específica de régimen local o de comarcalización, y se ejercerá, en su caso, por los órganos competentes en cada Administración territorial.

Las novedades en la Ley se dirigen a un “derecho moderno” que presta una especial

atención a la extensión de la responsabilidad y a la obligación de restitución de la legalidad paralela al procedimiento sancionador.

Establece un marco abierto para que el órgano competente para sancionar imponga al infractor, en concepto de restitución de la legalidad y como consecuencia de la infracción cometida, determinadas obligaciones de hacer o de dar que incluso contemplan expresamente la devolución automática e inmediata al consumidor de las cantidades indebidamente cobradas por exceder de los precios anunciados o presupuestados.

En caso de incumplir estas obligaciones, puede la Administración imponer multas coercitivas.

Se establece un pormenorizado catálogo de tipificación de las infracciones administrativas en materia de consumo, así como en cuanto a su calificación.

En cuanto a la graduación se consideran circunstancias agravantes la reincidencia, reiteración, beneficio ilícito, efecto perjudicial, entre otros; y entre las circunstancias atenuantes el haber corregido diligentemente las irregularidades o haber compensado satisfactoriamente a las personas perjudicadas.

Se regula el concurso de infracciones y la infracción continuada.

Como pueden ver, todas estas novedades van desde el establecimiento del principio de la condición más beneficiosa para el consumidor hasta un decidido apoyo a la mediación y el arbitraje de consumo, que incluye medidas de fomento que inciden en el mundo de la contratación administrativa, pasando por una profundización en las medidas reguladoras de la protección y seguridad de los consumidores y sus derechos de información, con una nueva configuración de las oficinas públicas y una amplia regulación de las asociaciones de consumidores.

Les detallo más **esquemáticamente** las novedades del nuevo texto:

- La concurrencia entre normas se resolverá de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor.
- Prohibición de corte del suministro de los servicios de interés general sin aviso y posibilidad de defensa del usuario.
- Se fomenta el arbitraje de consumo a nivel local mediante la firma de convenios para el establecimiento de colegios arbitrales dependientes de la Junta Arbitral de consumo de Aragón, se impone como obligación de las empresas públicas el ofrecimiento de esta vía extrajudicial a los usuarios, y se considera criterio de valoración para contratar con el Gobierno de Aragón.

- Implantación obligatoria de OMIC en los municipios de más de 5.000 habitantes y en las Comarcas.
- Se establece expresamente la mediación como función de las oficinas de información al consumidor y usuario.
- Son sujetos responsables los prestadores de servicios de la Sociedad de la Información, los proveedores de acceso a redes telemáticas, y los titulares de los medios de pago en red; extendiéndose las competencias inspectoras a este sector.
- El Consejo Aragonés de Consumo adquiere rango legal.
- Mayor ampliación y concreción de las funciones asignadas a la Inspección de Consumo, incluyéndose actuaciones de mediación.
- En el procedimiento sancionador se prevé la posibilidad de restitución en paralelo de la situación de legalidad conculcada. Como ejemplos, en las infracciones relativas al irregular corte de suministro de servicios de interés general como el agua, gas, luz..., en las que se impondrá como medida de restitución la reanudación inmediata del servicio; también la obligación de restituir al consumidor la cantidad percibida indebidamente, en los supuestos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados al público.
- Cuantía de las sanciones:
 1. Infracciones leves, desde 100 hasta 3.000 euros.
 2. Infracciones graves, desde 3.000,01 hasta 30.000 euros, pudiéndose rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.
 3. Infracciones muy graves, desde 30.000,01 hasta 60.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

Por último, señalar que las modificaciones de mejora de la protección de los consumidores, y la refundición de textos normativos que se están elaborando a nivel estatal, refieren competencias de Derecho Privado de competencia del Estado, sin incidir en el **Derecho Público de Consumo, que es competencia exclusiva de las Comunidades Autónomas.**

**LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR
EN ARAGÓN**

Teruel del 26 al 29 de junio de 2007

**LA NUEVA REGULACIÓN DEL
ARBITRAJE DE CONSUMO**



Pablo Martínez Royo

Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón

LA NUEVA REGULACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO

Pablo Martínez Royo

Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón

SUMARIO: I. LA CONFIGURACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. 1. El Art. 31 LGDCU. 2. La cuestión resuelta de la competencia exclusiva del Estado. 3. La constitución de JAC mediante convenios bilaterales. 4. El procedimiento actual. RD 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. II. LOS “RETOS” DEL ARBITRAJE DE CONSUMO. III LAS APORTACIONES DEL PROYECTO DE NUEVA REGULACIÓN. 1. El proyecto normativo. Origen Legal. 2. Proyecto de Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y la mediación en el procedimiento arbitral. 3. Organización del Sistema Arbitral de Consumo. 4. La Adhesión al Arbitraje de Consumo: las OPS. 5. El procedimiento. 6. La mediación. 7. Los Árbitros, el Árbitro único. IV. ALGUNAS REFLEXIONES FINALES.

Resumen de la Ponencia. Esquema

I. ORIGEN LEGAL Y CONFIGURACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

Art. 31 LGDCU.

- 1. Previa audiencia de los sectores interesados y de las asociaciones de consumidores, el Gobierno establecerá un sistema arbitral que, sin formalidades especiales atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la CE.*
- 2. El sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente por escrito.*
- 3. Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones Públicas dentro del ámbito de sus competencias.*

Art. 31 LGDCU. (características y esencia del Sistema)

- Sin formalidades especiales. Accesibilidad.
- Unidireccional (“c to b”).
- Sólo materias de libre disposición para las partes.
- No suplanta protección administrativa ni judicial.
- Convenio arbitral por escrito.
- Colegios arbitrales tripartitos. Sistema heterocompositivo, participativo.

2. La cuestión, resuelta, de la competencia estatal sobre el SAC legal y situación actual SAC.

CE. 149. 1, 5, 6 y 8.

Competencia exclusiva del Estado:

(5) Administración de Justicia.

(6) Legislación mercantil... y procesal.

(8) Legislación civil.

Jurisprudencia Constitucional:

STC 15/1989, de 26 de enero.

STC 62/1991, de 22 de marzo.



El establecimiento de un sistema general de arbitraje es materia que incuestionablemente ha sido atribuida a la competencia exclusiva del Estado.

El arbitraje es un equivalente jurisdiccional mediante el cual las partes pueden obtener los mismos objetivos que con la jurisdicción civil (esto es, la obtención de una decisión que ponga fin al conflicto con todos los efectos de la cosa juzgada).

El establecimiento de dicho procedimiento heterocompositivo es materia propia de la legislación procesal civil, relacionada en cuanto a los efectos del laudo arbitral y al sistema de recursos, con la Administración de Justicia.

3. La constitución de JAC mediante convenios BILATERALES.

1986. Primeras JAC (Modelos “piloto”).

1993 - 2002. Convenios. Resultado: 1 Nacional; 19 Autonómicas; 3 Mancomunidad de Municipios; 10 Provinciales; 40 Municipales. TOTAL: 73.

- REQUISITOS Conferencia Sectorial de Consumo, 1992:

Poblaciones con más de 100.000 habitantes o capitales de provincia, OMIC con una antigüedad de dos años; petición expresa por parte de la Administración Local, existencia de Asociaciones de Consumidores y empresariales.

- REQUISITOS 77^a Reunión de la Comisión de Cooperación de Consumo, 1996.

Informe de las Direcciones Generales de Consumo de las CCAA justificando ámbito territorial, infraestructura y funcionalidad.

- territorial: población, otras JAC existentes en la provincia o en la CCAA. Criterio: máximo una JAC por provincia. Sede adecuada.
- infraestructura: medios materiales y personales necesarios para su funcionamiento. Al menos, Presidente/a y Secretario/a, Licenciados en Derecho.
- funcional: coordinación, seguimiento de la actividad, información, formación, fomento, suministrar datos al INC.

LA FÓRMULA: Encomienda de gestión.

LRJAP Y PAC. Art. 15

La realización de actividades de carácter material, técnico o de servicios de la competencia de los órganos administrativos o de las entidades de derecho público podrá ser encomendada a otros órganos o entidades de la misma o de distinta Administración.

No supone cesión de la titularidad de la competencia.

Se instrumenta mediante Convenio.

4. El procedimiento actual. RD 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Sin formalidades especiales (ni siquiera requisitos para la demanda o solicitud de arbitraje).

Admisible todo lo que no está expresamente excluido. Libre disposición y reclamante con la condición legal de consumidor final = Admisión.

Adhesión al Sistema. Sin matices en la norma. Con muchos en la práctica. Limitaciones, adhesiones a la carta.

Mediación: Es una de las funciones de las JAC. No se regula. No es fase procesal.

Colegios arbitrales: 1 representante de la Administración (Presidente/a); vocal representante de las asociaciones de consumidores; vocal representante de las organizaciones empresariales; Secretario/a (representante de la Administración).

II. LOS “RETOS” DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

- Configurar un sistema coherente con la organización territorial del Estado y con el reparto de competencias en materia de Consumo de las diferentes Administraciones.

- Dotar al sistema de una estructura, planta y demarcación adecuados a las diferentes necesidades de población y territorio.
- Promulgar una norma integrada en la ordenación de la protección al consumidor y la regulación del arbitraje (Ley de Arbitraje).
- Lograr la mejora del procedimiento en eficiencia y agilidad. La integración de la mediación y el arbitraje.
- La adecuada dotación, suficiencia de medios y financiación.
- Conseguir un sistema que apueste por la calidad como servicio público.

III. LAS APORTACIONES DEL PROYECTO DE NUEVA REGULACIÓN.

1. El proyecto normativo. Origen Legal

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la protección de los consumidores y usuarios, D.F. 6ª:

- 1. En el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta Ley (1 enero 2008), el Gobierno, contando con el parecer de las CCAA a través de la Conferencia Sectorial de Consumo y con la audiencia del CCU, dictará una nueva regulación del SAC, regulando también el arbitraje virtual.*
- 2. Reglamentariamente se determinarán los supuestos en que podrá interponerse reclamación ante la JAC Nacional frente a resoluciones de las juntas arbitrales territoriales sobre admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje.*
- 3. Reglamentariamente se establecerán los supuestos en que actuará un árbitro único en la administración del arbitraje de consumo.*

2. Proyecto de Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y la mediación en el procedimiento arbitral.

Borrador de regulación de la mediación y arbitraje: versión presentada en la

Conferencia Sectorial de Consumo, julio de 2006.

Versión abril 2007 Presentada en Zaragoza. Grupo de Trabajo Arbitraje de Consumo de la CCC.

Actualmente, en trámite de audiencia: CCAA, JAC, CCU, Organizaciones empresariales, otros órganos consultivos. Presidencia del Gobierno; Ministerio de Justicia; Ministerio de Administraciones Públicas. Dictamen del Consejo de Estado.

Idénticas características, según el 31 LGDCU (ya que no está derogado):

Unidireccionalidad.

Sólo materias de libre disposición.

Exclusiones.

Audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.

Regulación aplicable

- A la actividad arbitral: RDSAC y Ley 60/2003, de Arbitraje.
- A la actividad administrativa de las JAC: Ley 30/1992 RJAP y PAC.

3. Organización del Sistema Arbitral de Consumo.

Constitución de JAC y delegaciones de JAC por convenios con el INC. Contenido mínimo de los convenios: dotación de medios, personales y materiales, acreditación de árbitros.

Convenios ¿bilaterales, trilaterales, ...? ¿Podemos construir un sistema homogéneo con diferentes contenidos en los convenios?

El proyecto normativo. ÓRGANOS

Juntas Arbitrales de Consumo. Se definen como órganos administrativos. Funciones: servicio administrativo, técnico y secretaría a las partes y a los árbitros.

Delegaciones sectoriales o territoriales de las JAC. Presidentes y secretarios delegados.

(ARAGÓN: Ley 26/2006. Art. 22.3. *El Gobierno de Aragón impulsará la firma de convenios para el establecimiento de colegios arbitrales, dependientes de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, en aquellos municipios o comarcas que, debido a su población o número de solicitudes de arbitrajes, así lo soliciten*).

Colegios Arbitrales. También pueden ser sectoriales.

Arbitro único. Posibilidad. Designación potestativa por el Presidente de la JAC correspondiente.

Junta Arbitral Nacional. Nuevas competencias:

Resolver recursos frente a resoluciones de admisión / inadmisión.

Aceptación / no de limitaciones en las OPS.

Registro central de adhesiones.

Comisión de la Junta Arbitral Nacional

Pte. JAC Nacional + 4 Ptes JAC designados por el Consejo General

Funciones: Emitir dictámenes y recomendaciones (sin perjuicio de la independencia de los árbitros).

Consejo General del Arbitraje de Consumo. Órgano de representación y participación:

Pte: Pte INC. Vice Pte: Dtor Gral INC. Secre: Sdtor Gral Arbitraje INC

1 Mo Justicia, 1 MAP, 1 Mo Economía, 1 Mo Industria, T y C.

3 Dtores Grales CCAA

3 FEMP

3 CCU + 3 Org. Empresariales.

4. La Adhesión al Arbitraje de Consumo: las OPS

Oferta unilateral del empresario. Definir: Derecho / equidad; plazo; si acepta / no la mediación previa. Si no hay manifestación en contra: Arbitraje en equidad; por tiempo indefinido; se acepta la mediación.

Ante la JAC del ámbito territorial donde la empresa desarrolle fundamentalmente su actividad. Sigue sin definirse si la adhesión es a una JAC o a todo el Sistema. Limitaciones: deberán ser admitidas por la JAC Nacional (previo informe de la JAC territorial).

Distintivos diferenciados: “normal”, sin limitaciones; OPS “limitada”; Sin distintivo (“muy limitada”).

Retirada del distintivo: Uso fraudulento, prácticas contra los intereses de los consumidores y usuarios, reiterado incumplimiento de Laudos, reiteradas sanciones graves.

El proyecto no incluye medidas de “fomento” ni incentivos a la adhesión ¿Cómo hacer el SAC atractivo para las empresas?

5. El procedimiento

- Solicitud de Arbitraje. Duplicado + documentación relación contractual y acreditación de hechos. Descripción de los Hechos + Petitum (solicitud concreta y cuantificada).
- Subsanación.
- Admisión o inadmisión a trámite (Posible recurso ante JAC Nacional: 15 días).
- Mediación.
- Comprobación de la existencia de convenio arbitral: 10 días, acuerdo iniciando el

procedimiento arbitral y designación de árbitros.

- Posibilidad de Reconvención. Anterior al trámite de audiencia, deberá versar directamente sobre el litigio en arbitraje, traslado al reclamante.
- Audiencia. Presencial o escrita.
- Prueba.
- Laudo: 4 MESES desde la declaración de inicio del procedimiento arbitral.

6. La mediación.

- Tras la admisión a trámite, designación por el Presidente de la JAC de un mediador (Ldo. Derecho o 3 años experiencia en Consumo)... salvo si ya se intentó sin efecto por la administración de la que depende la JAC (debería incluir mediación de las OMIC).
- Mediación. No se define ni regula el proceso. Se supone que escrito. Resultado: Acuerdo entre las partes: acta. No hay acuerdo: se remite al Presidente JAC para que inicie el procedimiento Arbitral. (Para ello será necesario que haya aceptación del arbitraje, si no está adherido).

¿Es ágil este proceso de ida y vuelta? ¿Existe título competencial que habilite al Estado para regular la mediación en materia de Consumo?

ARAGÓN, Estatuto de Autonomía, art. 71.26. Competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de: Consumo, que, en todo caso, comprende la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios; el fomento de las asociaciones; la formación y educación para el consumo responsable, *así como la regulación de los órganos y procedimientos de mediación.*

Actualmente, sin regulación, en la JAC de Aragón, hemos logrado la solución favorable por mediación del 40 % de los asuntos resueltos.

7. Los Árbitros, el Árbitro único.

El Presidente de la JAC podrá designar Arbitro único: asuntos de escasa cuantía (300 euros); escasa complejidad; cuando así lo acuerden las partes. Será Arbitro designado por la Administración.

El Presidente de la JAC también podrá inadmitir: reclamaciones infundadas, cuantía insignificante o afectación derechos insignificante.

ARAGÓN. L. 26/2006, Art. 21. 2 *Los órganos de arbitraje incluirán representantes de los sectores interesados, de los consumidores y de las Administraciones públicas.*

Árbitros.

Regula la abstención y recusación de árbitros.

Sistema de ACREDITACIÓN de los árbitros. Los actuales, acreditados.

Programas comunes de formación.

Los requisitos de acreditación se establecerán en los Convenios de constitución de las respectivas JAC. ¿Resultarán diferentes requisitos de acreditación en las diferentes Juntas Arbitrales de Consumo?

ALGUNAS REFLEXIONES FINALES:

- Cuestiones clave por resolver: enlace con la jurisdicción, ejecución de Laudos, incentivos a la adhesión de empresas...
- Es necesario dotar a las JAC de suficiencia de medios para dar un servicio de calidad. ¿Cómo concertar la financiación?
- ¿Estamos ante una nueva configuración del SAC o sólo en una revisión del RD 636/1993?

LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR EN ARAGÓN

Teruel del 26 al 29 de junio de 2007

**Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de
Protección y Defensa de los Consumidores
y Usuarios de Aragón.**

**ASPECTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR,
FORMACIÓN, ASOCIACIONISMO**



Carlos Peñasco Gil

Jefe del Servicio del Consumidor

**Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de
Protección y Defensa de los Consumidores
y Usuarios de Aragón.
ASPECTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR,
FORMACIÓN, ASOCIACIONISMO**

Carlos Peñasco Gil

Jefe del Servicio del Consumidor
Dirección General de Consumo

INDICE

- **OFICINAS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR**
- **EDUCACION Y FORMACION**
- **ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**



OFICINAS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

- **Objeto: información y asesoramiento**
- **Promoción y apoyo: Gobierno de Aragón o Comarcas**
- **Ubicación: Municipios con población superior a 5.000 habitantes**

Municipios con población superior a 5.000 habitantes (padrón municipal 2006)

PROVINCIA	MUNICIPIO	HABITANTES
HUESCA	BARBASTRO	15.880
	BINEFAR	9.012
	FRAGA	13.191
	HUESCA	49.312
	JACA	12.736
	MONZON	16.200
	SABIÑANIGO	9.264

PROVINCIA	MUNICIPIO	HABITANTES
ZARAGOZA	ALAGON	6.293
	LA ALMUNIA	
	DE DOÑA GODINA	7.023
	CALATAYUD	20.001
	CASPE	8.486
	EJEA DE LOS	
	CABALLEROS	16.785
	TARAZONA	11.027
	TAUSTE	7.503
	UTEBO	14.920
	ZARAGOZA	649.181
	ZUERA	6.424

PROVINCIA	MUNICIPIO	HABITANTES
TERUEL	ALCAÑIZ	15.447
	ANDORRA	8.034
	TERUEL	33.673

OFICINAS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

- **Ubicación: Comarcas (Texto refundido Comarcalización: en su caso)**

OMIC Y OCIC EN LAS COMARCAS DE ARAGON

- **01 JACETANIA**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE CANFRANC
- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE JACA

- **02 ALTO GALLEGO**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE SABIÑANIGO

- **03 SOBRARBE**

- **OCIC DE LA COMARCA DEL SOBRARBE (AINSA)**

- **04 RIBAGORZA**

- **OCIC DE LA COMARCA DE LA RIBAGORZA (BENABARRE)**

Oficinas delegadas en Graus y Castejón de Sos

- **05 CINCO VILLAS**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE EJEA DE LOS CABALLEROS

- **06 HOYA DE HUESCA**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE HUESCA

- **07 SOMONTANO DE BARBASTRO**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE BARBASTRO

- **08 CINCA MEDIO**
 - **OCIC DE LA COMARCA DEL CINCA MEDIO (MONZON)**

- **09 LA LITERA**
 - **OMIC DE BINEFAR**

- **10 MONEGROS**
 - **OCIC DE LA COMARCA DE LOS MONEGROS (SARIÑENA)**

- **11 BAJO CINCA**
 - **OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE FRAGA**

- **12 TARAZONA Y EL MONCAYO**
 - **OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE TARAZONA**

- **13 CAMPO DE BORJA**
 - **OCIC DE LA COMARCA DEL CAMPO DE BORJA (BORJA)**

- **14 ARANDA**
 - **OCIC DE LA COMARCA DEL ARANDA (ILLUECA)**

- **15 RIBERA ALTA DEL EBRO**
 - **OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE GALLUR**
 - **OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE ALAGON**

- **16 VALDEJALON**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA

- **17 DELIMITACION COMARCAL DE ZARAGOZA**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE UTEBO
- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE ZUERA
- OMIC DE LA MANCOMUNIDAD DE LA RIBERA IZQUIERDA DEL EBRO (ALFAJARIN)

- **18 RIBERA BAJA DEL EBRO**

- OCIC DE LA COMARCA DE LA RIBERA BAJA DEL EBRO

- **19 BAJO ARAGON-CASPE**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE CASPE

- **20 COMUNIDAD DE CALATAYUD**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE CALATAYUD

- **21 CAMPO DE CARIÑENA**

- OCIC DE LA COMARCA DEL CAMPO DE CARIÑENA (CARIÑENA)

- **22 CAMPO DE BELCHITE**

- **23 BAJO MARTIN**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE HIJAR

- **24 CAMPO DE DAROCA**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE DAROCA

- **25 JILOCA**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE CALAMOCHA

- **26 CUENCAS MINERAS**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE UTRILLAS

- **27 ANDORRA-SIERRA DE ARCOS**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE ANDORRA

- **28 BAJO ARAGON**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE ALCAÑIZ

- **29 COMUNIDAD DE TERUEL**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE TERUEL

- **30 MAESTRAZGO**
 - OCIC DE LA COMARCA DEL MAESTRAZGO

- **31 SIERRA DE ALBARRACIN**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE ALBARRACIN

- **32 GUDAR-JAVALAMBRE**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE RUBIELOS DE MORA

- **33 MATARRAÑA**

- **OCIC DE LA COMARCA DEL MATARRAÑA (VALDERROBRES)**

OFICINAS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

- Coordinación y apoyo técnico: Gobierno de Aragón (Texto refundido Comarcalización: Comarcas)
- Financiación de OCIC: Gobierno de Aragón o Comarcas
- Financiación de OMIC en Comarcas sin OCIC: Gobierno de Aragón o Comarcas (hasta el 28/02/2009)

OFICINAS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Desde marzo de 2009 podría reconsiderarse el ámbito de:

- **01 JACETANIA**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE CANFRANC
- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE JACA

- **02 ALTO GALLEGO**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE SABIÑANIGO

- **05 CINCO VILLAS**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE EJEA DE LOS CABALLEROS

- **06 HOYA DE HUESCA**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE HUESCA

- **07 SOMONTANO DE BARBASTRO**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE BARBASTRO

- **09 LA LITERA**
 - OMIC DE BINEFAR

- **11 BAJO CINCA**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE FRAGA

- **12 TARAZONA Y EL MONCAYO**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE TARAZONA

- **15 RIBERA ALTA DEL EBRO**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE GALLUR
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE ALAGON

- **16 VALDEJALON**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA

- **19 BAJO ARAGON-CASPE**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE CASPE

- **20 COMUNIDAD DE CALATAYUD**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE CALATAYUD

- **23 BAJO MARTIN**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE HIJAR

- **24 CAMPO DE DAROCA**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE DAROCA

- **25 JILOCA**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE CALAMOCHA

- **26 CUENCAS MINERAS**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE UTRILLAS

- **27 ANDORRA-SIERRA DE ARCOS**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE ANDORRA

- **28 BAJO ARAGON**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE ALCAÑIZ

- **29 COMUNIDAD DE TERUEL**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE TERUEL

- **31 SIERRA DE ALBARRACIN**
 - OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE ALBARRACIN

- **32 GUDAR-JAVALAMBRE**

- OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE RUBIELOS DE MORA

OFICINAS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

- **Prohibición publicidad comercial**

OFICINAS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

Funciones

- a) Atención al consumidor, mediación
- b) Tramitar reclamaciones, mediación (en colaboración con las asociaciones de consumidores)
- c) Solicitud de dictamen o de arbitraje
- d) Suministrar información a las Administraciones
- e) Educación y formación
- f) Informar a los consumidores sobre registro, suspensión, prohibición, precios y condiciones, de productos y servicios (datos a facilitar por las Administraciones públicas)
- g) Fomento del asociacionismo
- h) Campañas informativas y programas de formación (en colaboración con las asociaciones de consumidores)
- i) Documentación sobre consumo
- j) Solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón
- k) Tramitar peticiones y sugerencias
- l) Consultar al Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios
- m) Colaborar con la Inspección
- n) Otras a determinar reglamentariamente

OFICINAS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

- **Campañas de información: normas, derechos, seguridad, en colaboración con las entidades locales o con las asociaciones de consumidores**
- **Programas de formación y convenios educativos en municipios y comarcas**
- **Convenios para la constitución de colegios arbitrales en municipios y comarcas**

EDUCACION

Y

FORMACION

- **Derecho básico orientado a favorecer:**
 - Elección libre y racional
 - Conocer los derechos
 - Conocer los riesgos
 - Desarrollo sostenible

- **Elaboración de programas (en colaboración con el Departamento de Educación, asociaciones de consumidores, agentes sociales):**
 - Formación de educadores
 - Educación del consumidor (materia transversal)
 - Materiales didácticos (difusión a través de la sociedad de la información)
 - Fomento del conocimiento en consumo en las empresas
 - Formación de los consumidores en nuevas tecnologías
 - Formación de técnicos de asociaciones de consumidores y de la Administración de consumo

Educación y Formación

- Programas de formación y convenios educativos en municipios y comarcas
- Productos objeto de especial atención: Libros y materiales educativos en la enseñanza obligatoria
- Funciones de educación y formación de las Oficinas de Información al Consumidor



ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- **Derecho básico de los consumidores**
- **Asociaciones sin ánimo de lucro, información y defensa de los asociados y de los consumidores en general**
- **Fomento: Gobierno de Aragón, evitando dispersión**
- **Cooperativas = asociaciones de consumidores:**
 - Suministro de bienes a los socios y formación y defensa de socios y de los consumidores en general. Operaciones con terceros $\leq 25\%$
 - Fondo social $\geq 15\%$ excedentes netos, destinado a la formación y defensa de socios y de los consumidores en general

Derechos de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón:

- Acciones judiciales y extrajudiciales
 - Organos de participación y consulta (Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios)
 - Obtener información de las Administraciones, que apoyarán sus fines de información, educación
 - Cesación de publicidad engañosa (fomento de su participación por las Administraciones públicas)
 - Otros que se determinen reglamentariamente
- **Beneficios de las asociaciones de consumidores:**
 - Ser declaradas de utilidad pública
 - Ayudas públicas, preferentemente para proyectos de consumo
 - Otros que se determinen reglamentariamente

- **Requisitos para gozar de los beneficios:**
 - Inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón
 - No tener ánimo de lucro
 - Ayudas destinadas a la exclusiva defensa de los consumidores
 - Funcionamiento democrático
 - Reglamentarios: implantación territorial, número de asociados, programas

- No podrán disfrutar de los beneficios (o se les suspenderán o retirarán) las asociaciones que:
 - Incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro
 - Perciban ayudas de empresas o agrupaciones de éstas (excepción: esporádicas para cursos)
 - Efectúen publicidad no exclusivamente informativa de bienes o servicios
 - Actúen con manifiesta temeridad

- Deberes de las asociaciones de consumidores:
 - Buena fe, análisis contrastados
 - Colaboración con las Administraciones públicas
 - Eficaz asesoramiento

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- **Trámite de audiencia:**
 - Disposiciones de carácter general
 - Cumplido a través del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios
 - Fomento del diálogo con sindicatos y organizaciones empresariales

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- Riesgos y retirada del mercado de productos y servicios: puesta en conocimiento de las asociaciones de consumidores
- Las Administraciones públicas colaborarán con las asociaciones de consumidores para la utilización de contratos sin cláusulas abusivas
- Organos de arbitraje: sectores interesados, asociaciones de consumidores, Administraciones públicas

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Oficinas privadas de información al consumidor: de asociaciones de consumidores inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Funciones:

- a) Atención al consumidor, mediación
- b) Educación y formación
- c) Informar a los consumidores sobre registro, suspensión, prohibición, precios y condiciones, de productos y servicios (datos a facilitar por las Administraciones públicas)
- h) Campañas informativas y programas de formación (en colaboración con las asociaciones de consumidores)
- i) Documentación sobre consumo
- j) Solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón
- k) Tramitar peticiones y sugerencias
- n) Otras a determinar reglamentariamente

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- Campañas de información: normas, derechos, seguridad, en colaboración con las entidades locales o con las asociaciones de consumidores
- Fomento por las Administraciones públicas del agrupamiento de afectados a través de asociaciones de consumidores inscritas en el Registro

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- Espacios informativos y divulgativos de consumo:
 - En medios públicos: acceso de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro
 - En medios privados: fomento de programas gratuitos de difusión de las actividades de las asociaciones de consumidores

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- Cesación de actividad en la sociedad de la información: de oficio o a instancia de un consumidor o asociación de consumidores

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- Elaboración de programas de educación y formación (en colaboración con el Departamento de Educación, asociaciones de consumidores, agentes sociales):
 - Formación de educadores
 - Educación del consumidor (materia transversal)
 - Materiales didácticos (difusión a través de la sociedad de la información)
 - Fomento del conocimiento en consumo en las empresas
 - Formación de los consumidores en nuevas tecnologías
 - Formación de técnicos de asociaciones de consumidores y de la Administración de consumo

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- Infracción grave: amenaza, represalia, intimidación, a inspectores, empresas, particulares o asociaciones de consumidores que entablen acción legal, denuncia o procedimiento de defensa del consumidor
- Publicación de sanciones por infracciones graves o muy graves: comunicación a las asociaciones de consumidores

Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

Máximo órgano de representación, consulta y participación, sin perjuicio de lo previsto para el Consejo Aragonés de Consumo

Funciones:

- Propuesta de participación en órganos colegiados

- Propuestas y asesoramiento a la Administración de Consumo

- Solicitar información a las Administraciones públicas

- Estudios de mercado

- Otras que se asignen reglamentariamente

LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR EN ARAGÓN

Teruel del 26 al 29 de junio de 2007



DISCIPLINA DE MERCADO

Luis E. Caballer Sanz

Jefe de la Sección de Consumo del Gobierno de Aragón en Teruel

DISCIPLINA DE MERCADO

Luis E. Caballer Sanz

Jefe de la Sección de Consumo del Gobierno de Aragón en Teruel
sconste@aragon.es

1.- LA DISCIPLINA DE MERCADO.-

El control general de todos los productos y servicios puestos en el mercado, destinados directamente al consumo, en fórmula acuñada por el Tribunal Supremo (Sentencia 18 febrero 1995, Sala 30, Sección 60. Ponente Sr. Peces Morate), a disposición del consumidor final, recae bajo la responsabilidad de la Inspección de consumo.

Esta Inspección, heredera de la antigua “Disciplina de Mercado” que fue creada para hacer frente a la liberalización económica Interna y la apertura y liberalización exterior de la economía, motivadas por la aprobación del Plan Nacional de Estabilización Económica de 1959 (E. Fuentes Quintana “La tardía e inacabada modernización del sector público” en Papeles de Economía Española, nº 57, 1993), tiene hoy como ayer, el mismo objetivo: lograr que el funcionamiento de un mercado no intervenido sea eficiente con una adecuada asignación de recursos.

Para conseguir dicho objetivo, la Administración debe velar para que las situaciones de ineficiencia y de competencia imperfecta, sean erradicadas. La transparencia del mercado y la competencia leal significan, en el ámbito de la Inspección de consumo, luchar contra el fraude, el engaño y la oferta de bienes y servicios que no cumplan los requisitos establecidos en las normas de carácter obligatorio, tanto se refieran a sus características (composición, dimensión, forma, peso, presentación, etiquetado y denominación), como a las circunstancias en que pueden ser ofrecidos (lugar, momento, forma y personas).

Ahora bien, si la potestad sancionadora de la Administración en el mercado se encuentra justificada para garantizar su propio funcionamiento, por la complejidad y tecnificación de la producción, distribución y venta, que hacen inviable la autotutela de todos los agentes económicos, en particular los consumidores y las pequeñas empresas, esta Intervención, para que sea realmente eficaz y operativa, debe extenderse, tecnicarse y reforzarse, al mismo tiempo que la realidad que contempla (J.L. Rivero isem “En torno a la disciplina del mercado”).

En esta línea, la Conferencia Sectorial de Consumo (Plan Estratégico de Protección al Consumidor para el periodo 1998-2001), recuerda que: “La Intervención de la Administración en sus diversas modalidades de fomento, arbitral, de limitación, es una constante en la defensa de los consumidores llevada a cabo en todos los países de nuestro entorno, y resulta más necesaria a medida que la oferta de bienes y servicios se hace más compleja, dificultando o imposibilitando que el mercado, por sí sólo realice una correcta asignación de los costes que suponen lograr la seguridad e información socialmente exigible.

Centrándonos en la actividad administrativa de limitación que en nuestro ámbito abarca la ordenación pública de conductas privadas en materia de consumo, cabe delimitar su contenido en cuatro tareas principales:

- a) Concretar los deberes generales de no perjudicar, ni poner en peligro la salud y seguridad de los consumidores, de respetar sus intereses económicos y sociales, e informar positivamente sobre las características esenciales de los bienes o servicios que se les ofertan.
- b) Comprobar el cumplimiento efectivo de esos deberes y limitaciones.
- c) Sancionar las conductas que transgredan los deberes establecidos.

- d) Adoptar medidas coactivas para forzar el cumplimiento y para que no se continúen poniendo en peligro los intereses generales de los consumidores.

Las tareas dos, tres y cuatro constituyen el “control de mercado” respecto del cual la Conferencia Sectorial en su Plan Estratégico anterior ya tuvo ocasión de señalar que considera imprescindible la existencia de un servicio público de control, entendido en su sentido integral, y por lo tanto con funciones de inspección, sanción y prevención de supuestos ilícitos, mediante la cooperación con los operadores económicos en su labor informativa y de asesoramiento permanente; y no sólo coactiva y represiva, que tenga en cuenta determinados principios.



Estos principios: profesionalidad, suficiencia, claridad, armonía y eficacia , según manifiesta dicha Conferencia Sectorial, mantienen su vigencia como orientadores de la acción de la Administración de Consumo en este campo.

- 1) Campañas de Control: relación de campañas nacionales, autonómicas y participación en otros programas de control de carácter comunitario.
- 2) Control de la seguridad de los productos Industriales. Aplicación de la Directiva 92/59/CEE.

- 3) Control analítico de productos alimenticios e industriales.
- 4) Actividades significativas realizadas dentro del marco de cooperación entre el Instituto Nacional del Consumo y las Comunidades Autónomas.
- 5) Otras actividades relevantes.

En resumen, más de 125.000 actuaciones inspectoras, con casi 6.500 tomas de muestras y análisis, representan la concreción material de una labor intensa, realizada bajo un sistema de cooperación administrativa que está facilitando la confianza mutua, lo que asegura el cumplimiento de manera efectiva, eficaz y homogénea de la legislación, en beneficio de las empresas y consumidores.

Todo ello contribuye, no sólo, a crear un marco de competencia leal y transparente, asegurando, simultáneamente, los derechos de los consumidores, sino, también, a potenciar la calidad de los productos y servicios ofertados en nuestro mercado, haciéndolo más competitivo en el ámbito del mercado único europeo y de una economía cada vez más globalizada.

La necesidad de una absoluta transparencia en la gestión administrativa, siguiendo el criterio establecido en el apartado 10, del arto 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, animan a dar conocimiento de las acciones que se llevan a cabo.

2.- LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS IMPLICADAS.-

La obligación que el art. 51 de la Constitución impone a los poderes públicos para la defensa del consumidor, requiere no sólo un marco jurídico apropiado sino, también, una actividad de control capaz de garantizar que los bienes y servicios puestos a disposición del consumidor se producen, suministran y ofrecen en unas condiciones adecuadas para que el consumidor pueda disponer de productos seguros y de calidad, y sea capaz de realizar una elección racional, con información suficiente y sin engaños o prácticas contrarias a sus legítimos intereses.

La gestión de dicha actividad de control recae fundamentalmente en las Administraciones de Consumo, que, sin perjuicio de la labor de otros órganos especializados por razón

de la materia, servicios financieros, seguros, seguridad alimentaría, sanidad, higiene de los alimentos, turismo, comunicaciones, etc., son las responsables últimas de garantizar la aplicación efectiva de las normas de disciplina de mercado y de protección al consumidor.

Por otra parte, tal actividad no tiene, exclusivamente, una finalidad sancionadora, sino que puede cumplir, también, funciones preventivas y pedagógicas. Los productos españoles han de competir en el Mercado Único con otras empresas que deben también cumplir la norma. Las actividades de control obligarán a nuestras industrias, cuando no lo hagan así, a producir de acuerdo con esa normativa. Si el incumplimiento de la norma fuese reiterado, el problema de esas empresas no será únicamente la sanción administrativa, sino que sus propios competidores, así como los consumidores, les expulsarán del mercado, produciéndose, paralelamente, una mala imagen de la calidad de la producción nacional.

En consecuencia, las actuaciones de control del mercado contribuyen, también, a la mejora de la competitividad y ayudan a eliminar la competencia desleal que supone producir por debajo del nivel de exigencia de la norma. Así mismo, la libre circulación de mercancías en el seno de la Unión Europea, la desaparición de los controles en las fronteras internas, y el desplazamiento de la inspección en origen y fronteras a la realizada en destino, ha determinado la necesidad de una intensificación y ampliación del control en el mercado minorista, donde los bienes y servicios se ponen a disposición del consumidor o usuario final, ámbito cuya ejecución corresponde a la Inspección de Consumo.

Las funciones que la normativa vigente atribuye al Instituto Nacional del Consumo, como primera Administración implicada, en el R.D. 1450/2000, en relación con el control del Mercado Interior son, esencialmente:

- a) El apoyo técnico a los Servicios de Inspección de consumo de otras Administraciones públicas, así como el desarrollo de las funciones relativas al buen funcionamiento mercado para la protección de los consumidores.
- b) La gestión de la red de alerta de los productos de consumo no alimenticios, según lo previsto en el REAL DECRETO 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.
- c) La Investigación y realización de análisis, pruebas y ensayos sobre la calidad y

seguridad de bienes y servicios de uso y consumo.

- d) La formación y asesoramiento del personal técnico.
- e) El fomento de la calidad de bienes y servicios de uso y consumo.
- f) El desarrollo de las funciones relativas al buen funcionamiento del mercado para la protección del consumidor.

Estas funciones engarzan con el mandato dirigido a la Administración estatal, recogido en el artº 39.3 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y en virtud del cual dicha Administración, a fin de promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores, ha de apoyar la actuación de las autoridades y corporaciones locales y de las CC.AA., lo que constituye una medida incardinable en la idea misma de colaboración y auxilio que no sólo no lesiona la autonomía local y de las CC.AA. sino que la complementa (S.T.C. 15/1989).

Como consecuencia de estas funciones, la labor principal que realiza el I.N.C. es la de procurar que la riqueza aportada por una organización administrativa profundamente descentralizada como la nuestra, no quede empañada por disfunciones originadas en la multiplicación de agentes responsables, además de servir de punto de conexión para el cumplimiento de las obligaciones que, en este campo, recaen en el Estado Español, como miembro de la Unión Europea.

También realiza, a través del Centro de Investigación y Control de la Calidad (C.I.C.C.), gran parte de la analítica pericial exigida en las actividades de Inspección.

La unificación de recursos analíticos en un Centro permite dar una asistencia técnica cualificada al conjunto de órganos competentes, a un coste muy inferior al que supondría su dispersión en un conjunto de laboratorios de dependencia autonómica o local, si tal situación fuese posible, y garantiza una unidad de criterio técnico en todo el desarrollo de la gestión de control.

En definitiva, la actividad de la Administración General del Estado trata de favorecer:

- 1) La unidad de mercado.
- 2) La competencia leal y efectiva.
- 3) La existencia de una protección armónica de los derechos de los consumidores, en los diferentes territorios del Estado, y un trato igual a las empresas.
- 4) La libertad empresarial para elegir su ubicación territorial al garantizarse criterios equivalentes en materia de control y sanción.
- 5) El cumplimiento de las obligaciones de aplicación, en los términos de homogeneidad e intercambio de información recíproca, establecidos en el Tratado de la Unión Europea y su derecho derivado, en particular, con respecto a las normas que se refieren al etiquetado, la publicidad o la seguridad de los productos de consumo.

Los Estatutos de Autonomía de las CC.AA., la Ley Orgánica 9/1992, de 23 de diciembre, de transferencia de competencias a CC.AA. que accedieron a la autonomía por la vía del artículo 143 de la Constitución y los Reales Decretos de transferencias en materia de disciplina de mercado y de defensa del consumidor y usuario dan lugar a que, en el ámbito territorial de cada C.A., las funciones que se mencionan a continuación sean competencia de la correspondiente Administración Autónoma:

- a) La Inspección y control de los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios en cuanto a su seguridad y posibles alteraciones, adulteraciones o fraudes económicos.
- b) La Inspección y control de las transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y precios en cuanto afectan a los productos y servicios puestos a disposición del consumidor.
- c) La Inspección y control del cumplimiento de la normativa que regula la normalización de bienes y servicios, así como la documentación que debe existir y las condiciones de venta o suministro.
- d) La adopción de medidas correctoras, cautelares y sancionadoras ante las infracciones administrativas en las materias anteriormente citadas.

De esta relación de funciones se deduce, con toda claridad, la trascendental labor que tienen encomendadas las Administraciones Autonómicas de Consumo respecto al control del mercado.

Estas Administraciones son los actores principales del control público asumiendo el núcleo esencial de responsabilidad directa lo que determina que constituyan la piedra sillar de todo el sistema de control, y que lleven a cabo de la mano de la Inspección de Consumo. En Aragón, siguiendo la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, tenemos:

1.- Competencias de las distintas Administraciones públicas (art. 58.1).-

1.1.- Municipios y demás entidades locales (art. 59).-

1.2.- Comarcas (art. 60).-

1.3.- Administración de la Comunidad Autónoma (art. 61.1).-

2.- Inspección de consumo.-

2.1.- Deber general de control e inspección (art. 62.1).-

2.2.- Servicios de Inspección de Consumo (art. 63).-

2.3.- El inspector de consumo como autoridad (art. 66.1).-

2.4.- La cooperación y coordinación interadministrativas (art. 66.2).-

2.5.- Realización de las actuaciones inspectoras (art. 67).-

2.6.- El acta (art. 72). Documento fundamental del procedimiento.-

Actas de oficio

Actas por toma de muestras

Actas por denuncia o reclamación

Actas por campaña de inspección

Por su parte La Ley 7/1985, de 2 de abril, por la que se establecen las Bases de Régimen de la Administración Local, recoge en su artículo 25 las competencias de los Municipios

y, expresamente, menciona entre éstas la de la defensa de usuarios y consumidores, las cuales se concretan, en materia de control de mercado y de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de carácter supletorio respecto a la legislación autonómica, en los aspectos siguientes:

La inspección de los productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado para comprobar:

- Su origen e identidad.
- El cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de seguridad.
- La Inspección técnica, controles y análisis en la medida en que cuenten con medios para su realización.
- El ejercicio de la potestad sancionadora con el alcance que determinen sus normas reguladoras.

Dada la multiplicidad de órganos con responsabilidades en el control dependiente de Administraciones no jerarquizadas, resulta necesario asegurar en todo momento la coherencia y coordinación de las actuaciones, puesto que tanto los solapamientos como las lagunas son circunstancias reñidas con la eficacia que los asuntos de consumo merecen.

LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR EN ARAGÓN

Teruel del 26 al 29 de junio de 2007



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Roberto Luis Ferrer Serrano

Presidente de la Fundación "Privacidad y Sociedad del Conocimiento"

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Roberto Luis Ferrer Serrano

Presidente de la Fundación “Privacidad y Sociedad del Conocimiento”

La Fundación “Privacidad y Sociedad del Conocimiento” considera un privilegio participar en este Curso, en especial cuando la celebración del mismo se enmarca dentro de la Universidad de Verano de Teruel.

Es nuestra pretensión contribuir y aportar nuestro grano de arena al desarrollo de los ciudadanos aragoneses dentro de la Sociedad de la Comunicación en la que nos encontramos inmersos.

La protección del consumidor en la Sociedad de la Información es sin duda alguna un elemento fundamental a considerar dentro del Derecho del Consumo; nuestra Comunidad Autónoma no es ajena a las preocupaciones de sus ciudadanos en esta materia, ni a la de las empresas que se encuentran radicadas en nuestra Comunidad y que prestan todo tipo de servicios.

En concreto, la legislación aragonesa contempla expresamente en el artículo 35 de la **Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón la cuestión de** la Sociedad de la Información, entendiéndose que constituye un acto de consumo *cualquier forma de intercambio de productos, bienes o servicios, independientemente de que tenga como característica principal el hecho de*

llevarse a cabo mediante medios telemáticos, informáticos o electrónicos, sin presencia física simultánea de los contratantes o sus representantes.

La Protección de Datos Personales en cuanto a panorama normativo sigue teniendo graves carencias.

Desde 1999 hay una Ley Orgánica, la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre) pero a día de hoy, todavía no hay un reglamento de esa Ley.

Hay una Agencia de Protección de Datos nacional, y algunas Comunidades Autónomas, han sabido y podido dotarse de su propia Agencia de Protección de Datos que va acercando la cuestión a sus ciudadanos, pero esto no siempre está debidamente valorado.

Afortunadamente, tenemos margen para la esperanza. En Aragón el recientemente aprobado Estatuto de Autonomía contempla la problemática de la protección de datos de carácter personal en distintas partes de su articulado. Así, establece en su artículo 16,3 ***“Todas las personas tienen derecho a la protección de sus datos personales contenidos en las bases de datos de las Administraciones Públicas y empresas públicas aragonesas y las empresas privadas que trabajen o colaboren con ellas. Igualmente, tendrán derecho a acceder a los mismos, a su examen y a obtener su corrección y cancelación.”***

Igualmente el artículo 71 incluye entre las competencias exclusivas de nuestra Comunidad la ordenación del comercio, y específicamente las diferentes modalidades de venta, entre las que pueden incluirse las celebradas a distancia y por medios electrónicos.

Finalmente en el artículo 75, correspondiente al reparto de las competencias compartidas con el Estado, nuestra Comunidad ejercerá el desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación básica que establezca el Estado en normas con rango de ley, excepto en los casos que se determinen de acuerdo con la Constitución, desarrollando políticas propias.

En concreto la competencia 5.^a se refiere a la ***“Protección de datos de carácter personal, que, en todo caso, incluye la regulación, inscripción y el tratamiento de los mismos, el control de los ficheros creados o gestionados por las instituciones públicas de Aragón y, en especial, la creación de una Agencia de protección de datos de Aragón.***

Otro problema acuciante es la falta de profesionales con conocimientos específicos en esta materia.

Debe tenerse presente que aunque se trata de una materia predominantemente jurídica, se utilizan conceptos tecnológicos que no se encuentran al alcance de quienes se acercan a la misma por primera vez.

El panorama con relación al Comercio Electrónico es difícil de valorar, pero vemos que nuestro país se va incorporando poco a poco a las ventajas que supone la contratación electrónica y se van consolidando principios jurídicos como es el de la equivalencia funcional, es decir, la esencia del contrato que se celebre por vías electrónicas no cambia por el mero uso de esa vía electrónica.



EL CONSUMO EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EN LA SOCIEDAD DE LA COMUNICACION

La Sociedad de la Información nos permite disponer de acceso a más cantidad de información y con mayor profundidad de la que nunca nadie imaginó que podría tener a su alcance. En la actualidad todo el mundo contribuye en algún modo para crear las condiciones en que el acceso a la información se desarrolle de forma viva y dinámica.

Hace falta una educación de la privacidad, pero la de la gente sencilla, la que nunca aparece en la prensa pero que tiene amigos, trabajo, contrata seguros, pide préstamos bancarios, envía un currículum, etc.

En las empresas se trabaja con datos constantemente, muchos de ellos personales, sin embargo, los consumidores deben tener en cuenta que existen algunas amenazas para la privacidad que son reales, algunas llegan como ya se ha dicho, de la solicitud y entrega descuidada de nuestros datos personales, pero otras vienen naturalmente, de la utilización masiva de Internet.

NOVEDADES PREVISTAS POR LA NORMATIVA EN MATERIA DE CONSUMO PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION

La Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios establece en su DISPOSICIÓN FINAL SEXA una serie de disposiciones en regulación del Sistema Arbitral del Consumo, indicando que en el plazo de un año, desde la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno, contando con el parecer de las Comunidades Autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo y con audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios, dictará una nueva regulación del sistema arbitral de consumo, regulando también el arbitraje virtual.

Esta previsión contiene pues una importante serie de novedades entre las que podemos destacar:

- Todos los procedimientos se podrán llevar a cabo desde una plataforma web, que permita el acceso de todo tipo de usuarios, de forma sencilla y segura.

- Se podrán incorporar sistemas de firma electrónica (sistema Le-sig, DNI digital u otros) para la identificación de las partes.
- Las ventajas que tiene el arbitraje telemático sobre los procesos judiciales se manifiestan en los siguientes aspectos
 - Rapidez en la tramitación del asunto
 - Economía para las partes evitando desplazamientos
 - Calidad profesional de los laudos
 - Flexibilidad en el procedimiento sin merma de garantías

PROBLEMAS ESPECIFICOS

1.- EL TRATAMIENTO DE DATOS DE REGISTROS IMPAGADOS

Nos encontramos ante un tipo de tratamiento de datos que tienen una especial incidencia para los consumidores y que tiene una regulación específica en la Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, y que encuentran especial motivo de preocupación entre los consumidores por cuanto que los mismos vienen siendo objeto de una práctica dudosa, pero de indudable incidencia en la vida ciudadana tanto por la cantidad de ocasiones en las que aparece como por la relevancia en algunas ocasiones de aparecer inscrito en alguno de estos ficheros.

La Instrucción 1/1995, de 1 de marzo, de la Agencia Española de Protección de Datos considera en su Norma Primera, Punto 1, como requisitos imprescindibles para registrar los datos relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, la existencia de una deuda cierta, vencida, exigible sobre la cual se haya requerido previamente el pago.

En nuestra Comunidad, la solución en el caso de que dicha inclusión no sea correcta es la de proceder a iniciar la vía civil o bien denunciar la situación ante la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación General de Aragón.

Esta institución, dependiente de la Dirección General de Consumo, en el caso de dictar un laudo arbitral estimatorio de la demanda del consumidor, obligará a la eliminación del consumidor del registro de impagados, y además, en el caso de nuestra Comunidad, se incluye una cláusula en la que se obliga a la empresa a certificar al consumidor dicha eliminación. Debemos manifestar con satisfacción que la Junta Arbitral de Consumo de Aragón fue pionera en introducir dicha cláusula que supone un claro avance en la defensa de los consumidores afectados por este problema.

2.- EL TRATAMIENTO DE DATOS CON FINES PUBLICITARIOS

Este tratamiento se realiza generalmente por empresas especializadas. Se trata de una actividad lícita, expresamente contemplada en la Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal

Sin embargo, resulta esencial que los datos de los afectados se obtengan con el consentimiento de éstos (y que además hayan sido informados de las consecuencias de dar dicho consentimiento) o bien provengan de una fuente de acceso público.

LAS LISTAS ROBINSON

El Servicio de Listas Robinson se enmarca en el ámbito de la publicidad personalizada, es decir, aquella publicidad que recibe un usuario a su nombre y dirección.

Pueden adherirse al mismo los consumidores con la finalidad de no recibir publicidad, sin embargo también pueden hacerlo los consumidores para que le sea enviada publicidad sobre temas específicos.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES PARA EL CONTROL DE SUS DATOS PERSONALES

Derecho de acceso

Se trata de la petición de información sobre los datos personales incluidos en un fichero.

Derecho de rectificación

Consiste en la petición dirigida al responsable del fichero con el fin de que los datos personales respondan con veracidad a la situación actual del afectado.

Derecho de cancelación

Los consumidores pueden exigir que, en el caso de que un dato personal resulte innecesario o no pertinente para la finalidad con la que fue recabado, éste pueda ser cancelado.

Derecho de Oposición

Los titulares de los datos pueden instar la oposición al tratamiento automatizado de ese tipo de datos, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal.

TUTELA DE DERECHOS

Cuando a un consumidor se le deniegue, total o parcialmente, un derecho de oposición, acceso, rectificación o cancelación, podrá ponerlo en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos al objeto de que se asegure por ésta el correcto cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal por parte del Responsable del Fichero

ACTUACIONES PARA DENUNCIAR UN TRATAMIENTO INCORRECTO DE DATOS PERSONALES

Si un consumidor dispone de pruebas que acrediten el incumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o tiene constancia de ello, puede ponerlo en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos.

En cualquier momento, la Agencia Española de Protección de Datos puede realizar una inspección de toda persona que trate datos personales (empresa, entidad, organización, etc.) para comprobar los ficheros a que hace referencia la presente Ley, recabando cuantas informaciones precisen para el cumplimiento de sus cometidos y comprobar que se cumple la normativa vigente.

• INFRACCIONES Y SANCIONES

El artículo 43 de la LOPD establece que los responsables de los ficheros y los encargados de los tratamientos estarán sujetos al régimen sancionador establecido en la presente Ley. El incumplimiento de las obligaciones señaladas en la LOPD, puede ser constitutivo de las siguientes infracciones, descritas en el artículo 44:

- Leves
- Graves
- Muy graves

El artículo 45 de la LOPD recoge el tipo de sanciones que se pueden imponer si la Agencia Española de Protección de Datos considera que la conducta del responsable del fichero es constitutiva de alguna una infracción. Así, las sanciones que puede imponer pueden ser:

- Leves: multa de hasta 60.101
- Graves: multa de hasta 300.506
- Muy graves: multa de hasta 601.012

NORMATIVA BÁSICA

Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Directiva 2002//58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de Junio de 2002 relativa al tratamiento de datos personales y protección de la privacidad en el sector de las comunicaciones (Directiva sobre privacidad y comunicaciones electrónicas).

Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal, 15/99, de 13 de Diciembre.

Reglamento de Medidas de Seguridad aprobado por Real Decreto 994/1999, de 11 de Junio.

Ley 34/2002, de 11 de Julio, de **Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico**.

Ley General de Telecomunicaciones, Ley 32/2003, de 3 de Noviembre.

Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

Ley 26/1984, de 19 de julio, **General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**.

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

Roberto L. Ferrer Serrano

Presidente de la Fundación Privacidad y Sociedad del Conocimiento

fundacionprivacidad.org

LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR EN ARAGÓN

Teruel del 26 al 29 de junio de 2007



LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

Luis E. Caballer Sanz

Jefe de la Sección de Consumo del Gobierno de Aragón en Teruel

LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

Luis E. Caballer Sanz

Jefe de la Sección de Consumo del Gobierno de Aragón en Teruel

- 0.- Introducción: la implantación de las Hojas de Reclamación como fórmula inmediata, directa y eficaz para salvaguardar los intereses de los consumidores.-
- 1.- La prestación de servicios a domicilio.-
- 2.- Las estaciones de servicio.-
- 3.- El Decreto de Hojas de Reclamaciones en Aragón.-
 - 3.1.- Objetivos.-
 - 3.2.- Establecimientos incluidos.-
 - 3.3.- Las hojas de reclamaciones.-
 - 3.4.- Disposición e información al público sobre la existencia de hojas de reclamaciones.-
 - 3.5.- Procedimiento. –
- 4.- Órdenes complementarias del Decreto 311/2001, de 4 de diciembre.-
 - 4.1.- Orden de 2 de julio de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales.
 - 4.2.- Orden de 17 de mayo de 2004, del Departamento de Salud y Consumo.
 - 4.3.- Orden de 24 de febrero de 2005, del Departamento de Salud y Consumo.
- 5.- Las Hojas de Reclamación en la normativa del Estado.-
 - 5.1.- Los talleres de reparación de vehículos automóviles.-
 - 5.2.- Los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles.-

- 5.3.- Reparación de aparatos de uso doméstico.-
- 5.4.- Transporte de viajeros y arrendamiento de vehículos.-
- 5.5.- Transporte por ferrocarril.-
- 5.6.- Transporte aéreo.-
- 5.7.- Transporte marítimo.-
- 5.8.- Autopistas de peaje.-
- 5.9.- ¿Y los taxis?
- 5.10.- Hostelería y espectáculos.-

Resumen establecimientos obligados a la tenencia de Hojas de Reclamaciones, según normativa aragonesa y nacional.

* La prestación de servicios a domicilio.-

* Las estaciones de servicio.-

- Prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.
- Servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.
- Servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.
- Servicios de suministro de combustibles y carburantes de automoción en instalaciones de venta al público.
- Prestación de servicios a domicilio.
- Bancos y Cajas de Ahorro.
- Entidades aseguradoras.
- Agentes de la Propiedad inmobiliaria y todos aquellos agentes que profesionalmente intervengan en la mediación y asesoramiento en materia de compraventa y alquiler de inmuebles y viviendas.
- Grandes superficies comerciales.
- Centros, servicios y establecimientos sanitarios privados.
- Centros y servicios de estética.
- Centros privados que imparten enseñanzas no dirigidas a la obtención de un título con validez académica oficial.
- Venta de productos de informática y telefonía.
- Servicios Postales.

- Los prestadores del servicio de transporte colectivo urbano de viajeros.
- Los prestadores del servicio de suministro de energía eléctrica.
- Los prestadores del servicio de suministro de gas.
- Los prestadores del servicio de abastecimiento de agua potable.
- Los promotores y constructores de vivienda.
- Gimnasios y todos aquellos centros privados destinados, fundamentalmente, a practicar ejercicios gimnásticos o deportivos.
- Titulares de aparcamientos de vehículos incluidos en el artículo 1 de la Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos.
- Cooperativas y otras entidades de crédito.
 - + Transporte de viajeros y arrendamiento de vehículos.-
 - + Transporte por ferrocarril.-
 - + Transporte aéreo.-
 - + Transporte marítimo.-
 - + Autopistas de peaje.-
 - + Taxis.-
 - + Hostelería y establecimientos turísticos.-
 - + Espectáculos.-



LA HOJA DE RECLAMACIONES

0.- Introducción.-

La implantación de las Hojas de Reclamación como fórmula inmediata, directa y eficaz para salvaguardar los intereses de los consumidores, no se ha realizado de forma simultánea en todos los sectores implicados, muy al contrario, en un primer momento se reguló sectorialmente en normas estatales, posteriormente la norma autonómica se encargó de extender la obligatoriedad de tenencia a otros sectores no previstos inicialmente, o a sustituir el “libro de reclamaciones” por la disponibilidad de hojas. Finalmente, vista la necesidad de una progresiva expansión del sistema de Hojas de Reclamación, se ha optado por ir añadiendo a los ya previstos aquellos sectores que presentan un mayor índice de irregularidades en lo que a protección del consumidor se refiere.

1.- La prestación de servicios a domicilio.-

La entrada en vigor del Decreto 26/1999, de 23 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio supuso la incorporación de un nuevo modelo de “hojas de reclamación” a añadir a las ya existentes. Es pues conveniente hacer recapitulación y ver qué número y tipos de hojas de reclamación hay en vigor y, sobre todo, en qué establecimientos tienen la obligación de facilitarlas a solicitud de cualquier consumidor o usuario.

Comenzando por las hojas de reclamación correspondientes a la prestación de servicios a domicilio, hemos de hacer notar que, de acuerdo con el art. 1.2 del Decreto 26/99 antes citado, podemos exigir las a todos aquellos profesionales que efectúen trabajos destinados al mantenimiento y reforma de viviendas, de sus instalaciones y edificaciones anexas. La amplitud del mencionado precepto supone que puede ser aplicado sobre un gran número de gremios: albañiles, fontaneros, electricistas, pintores, carpinteros, ...

Las hojas de reclamación están siendo facilitadas gratuitamente por la Administración a todo establecimiento que así lo solicite, pudiendo, en ciertos casos, constituir una infracción el simple hecho de no tenerlas o negarlas al consumidor que las demande.

A efectos de formular cualquier reclamación el art. 7.2 de la misma norma obliga al consumidor a canalizarla a través de este mecanismo, ya que establece que “los consumidores deberán solicitar del responsable de la prestación del servicio la entrega gratuita de la hoja de reclamación”, permitiendo llevar a cabo la reclamación ante la Administración sólo en caso de inexistencia o negativa.

La utilización de las hojas es sumamente sencilla, no obstante, es conveniente recordar lo previsto al respecto en el art. 7.3 y en el anexo del Decreto. Según estos preceptos, cuando el establecimiento facilite al consumidor la hoja de reclamación, en ella habrá hecho constar su identificación, seguidamente el reclamante reflejará en ella sus datos personales y sucintamente los motivos que originan la reclamación y la fecha en que se formula. Una vez expuestas las causas que originan la reclamación, el responsable del servicio podrá hacer constar en el lugar reservado al efecto en la hoja, las consideraciones que estime pertinentes respecto a la reclamación formulada, y conservará en su poder la copia que le corresponde.

El original de la hoja, correspondiente a la Administración, así como la copia destinada al reclamante, deberán quedar en poder del consumidor.

El siguiente paso viene contemplado en el art. 7.4 del Decreto, el cual obliga al reclamante a remitir a la Administración competente, en este caso los Servicios Provinciales de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la provincia donde radique el lugar donde se hubieran efectuado los trabajos, el original de la hoja de reclamación, además habrá de hacerlo en el plazo de un mes desde la fecha de los hechos que motiven la reclamación.

Obsérvese que el paso de los antiguos libros de reclamación, obligatorios tradicionalmente en establecimientos de hostelería y restauración, al actual sistema de hojas de reclamación ha supuesto, en pro de una mayor agilidad, el traslado al consumidor de la responsabilidad de dar parte al organismo oficial competente. En el anterior sistema era el establecimiento quien debía presentar el libro ante la inspección competente, so pena de cometer una infracción; en la actualidad es el consumidor el que tiene que preocuparse de hacer llegar la reclamación a la Administración, además se le exige que lo haga en un plazo determinado: un mes.

Este planteamiento nos puede suscitar algunas cuestiones tales como:

a) ¿Qué ocurriría si el consumidor no envía el original de la hoja de reclamación a la Administración?

La respuesta en principio parece obvia, el consumidor es libre de hacer llegar o no su queja al organismo competente y si decide no hacerlo lo lógico es que nadie investigue su reclamación. Sin embargo, la realidad nos demuestra que hay casos en que es el propio establecimiento quien presenta su ejemplar de la hoja de reclamación, lo que supone la apertura de unas diligencias en defecto o con anterioridad a la presentación del original por parte del usuario del servicio.

b) ¿Qué repercusiones tendría la presentación, por parte del consumidor, del original de la hoja de reclamación fuera de ese plazo de un mes fijado en la norma reglamentaria?

La respuesta en este caso no es clara, pues a pesar de fijarse un plazo obligatorio de remisión del original de la hoja de reclamación, no se establece claramente la sanción de su incumplimiento. Lo que sí es claro que el Servicio Provincial de Salud y Consumo que recepcione el documento se va a ver obligado a iniciar actuaciones, ello teniendo en cuenta que de los hechos transcritos en la hoja pueden derivarse presuntas infracciones y estas prescriben al cabo de tres, dos o un año según que su tipificación sea de muy grave, grave o leve respectivamente.

Por otra parte, el art. 8 en sus apartados 1 y 2 del Decreto obligan a los mencionados Servicios Provinciales a seguir un determinado procedimiento en el tratamiento de estas reclamaciones con un plazo de diez días para acusar recibo de la recepción de la reclamación, igualmente concede otros diez días al reclamado para que formule las alegaciones que estime convenientes.

La inclusión de estos breves plazos deja al descubierto el espíritu de la norma, que no puede ser otro que el de agilizar lo más posible la tramitación de las reclamaciones de los consumidores y usuarios, pero sin perder de vista el derecho de audiencia de todas las partes implicadas. Con este planteamiento ¿qué interpretación podemos dar al hecho de que el consumidor, primer interesado en que se agilice el trámite de su asunto, haya dejado transcurrir el plazo que a él se le concede?

Con la presentación extemporánea del original de la hoja de reclamación podemos fácilmente entender que, en base a lo dispuesto en el art. 8.3, el consumidor ha desistido de su reclamación y se limita a poner unos hechos en conocimiento de la Administración, quien actuará a modo de denuncia e incoará expediente sancionador por las irregularidades que puedan detectarse.

En cualquier caso y se interprete o no como desistimiento la presentación extemporánea por parte del consumidor, a éste siempre le interesa ser diligente, ya que aun no sancionando la citada presentación fuera de plazo, no hay que olvidar que la garantía que obligatoriamente tiene que habernos dado el prestador del servicio puede ser únicamente de tres meses (mínimo exigido en el artículo 6 del Decreto) y por lo tanto si ha dejado transcurrir dicho periodo, es posible que haya que proceder al archivo de la reclamación por caducidad del derecho correspondiente.

2.- Las estaciones de servicio.-

Cambiando de sector, la incorporación al ordenamiento jurídico del Decreto 105/95, de 9 de mayo, de la Diputación General de Aragón, sobre protección de los Derechos de los Consumidores en los Servicios de Suministro de Combustibles y Carburantes de

Automoción en instalaciones de venta al público, y su entrada en vigor el 1 de junio del mismo año, supuso la incorporación de otro modelo de Hoja de Reclamación y de su obligatoriedad de disposición en todas las instalaciones de suministro al por menor de combustibles de automoción, comúnmente denominadas gasolineras o estaciones de servicio.

El artículo 6 de este Decreto 105/95 exige que las hojas de reclamación estén selladas por la Administración, circunstancia que no se exige para las correspondientes a la prestación de servicios a domicilio.

De la misma forma que en el caso anterior, el segundo apartado de ese mismo artículo obliga al usuario a formular su reclamación mediante la correspondiente Hoja, sólo estando prevista la formulación de la reclamación directa ante la administración en caso de negativa o inexistencia. El procedimiento y la forma de utilización es también el mismo e igualmente el plazo de un mes que se concede al usuario para remitir el original de la hoja de reclamación al Servicio Provincial de Salud y Consumo.

3.- El Decreto de Hojas de Reclamaciones en Aragón.-

3.1.- Objetivos.-

Vista la experiencia obtenida en los sectores mencionados, el Gobierno de Aragón dictó el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Dicha norma reglamentaria fue dictada en el ejercicio de las competencias exclusivas en materia de defensa del consumidor y del usuario recogidas en el art. 35.1.19 del Estatuto de Autonomía de Aragón, texto reformado por la Ley Orgánica 5/1996, de 30 de diciembre, y en desarrollo de la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón, hoy sustituida por la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

En dicho Decreto se viene a establecer un mecanismo que facilita el que los consumidores puedan, con independencia del derecho a recurrir directamente a la vía judicial, dirigirse directamente a la Administración pública a fin de ser atendidos en relación con la protección de sus derechos e intereses.

Para hacer efectivo tal derecho (reza la exposición de motivos de la norma), uno de los sistemas que ha demostrado gran eficacia es, entre las diferentes vías que permiten defender los derechos y restablecer los intereses lesionados de los consumidores, el

de la puesta a disposición del consumidor de las hojas de reclamaciones, las cuales se configuran como un instrumento ágil para facilitar la remisión a la Administración de las denuncias por presuntas infracciones a los derechos legalmente reconocidos, y de aquellas reclamaciones que los consumidores deseen someter al arbitraje de consumo.

El Decreto se redactó con dos objetivos: por un lado, arbitrar un modelo único de hojas de reclamaciones en materia de consumo y, por otro, ampliar su aplicación a otros establecimientos que comercialicen productos o presten servicios, pero que por su actividad no estén obligados por disposición legal o reglamentaria a la tenencia de hojas de reclamaciones.

3.2.- Establecimientos incluidos.-

Según su art. 1.2 “tendrán a disposición de los consumidores y usuarios las hojas de reclamaciones previstas en el presente Decreto, las siguientes personas físicas o jurídicas titulares de empresas o establecimientos, así como las empresas públicas y entidades públicas empresariales que produzcan, faciliten, suministren o expidan bienes, productos, servicios o actividades en Aragón:”

- Prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.
- Servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.
- Servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.
- Servicios de suministro de combustibles y carburantes de automoción en instalaciones de venta al público.
- Prestación de servicios a domicilio.
- Bancos y Cajas de Ahorro.
- Entidades aseguradoras.
- Agentes de la Propiedad inmobiliaria y todos aquellos agentes que profesionalmente intervengan en la mediación y asesoramiento en materia de compraventa y alquiler de inmuebles y viviendas.

- Grandes superficies comerciales.
- Centros, servicios y establecimientos sanitarios privados.
- Centros y servicios de estética.
- Centros privados que imparten enseñanzas no dirigidas a la obtención de un título con validez académica oficial.
- Venta de productos de informática y telefonía.
- Servicios Postales.

3.3.- Las hojas de reclamaciones.-

Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por un folio original de color blanco (para la Administración), una copia de color rosa (para el establecimiento o prestador de servicios) y otra copia de color amarillo (para el consumidor o usuario). La edición de las hojas de reclamaciones podrá corresponder a la Diputación General de Aragón y su distribución podrá realizarse a través de los organismos competentes de Consumo o por otros organismos administrativos, corporaciones profesionales de derecho público u organizaciones empresariales (art. 2).

3.4.- Disposición e información al público sobre la existencia de hojas de reclamaciones.-

Las empresas tendrán hojas de reclamaciones en todos los establecimientos, locales o dependencias abiertas al público, sin que se le pueda remitir a lugar o momento distinto a aquél en que fuera solicitada.

Además, en todos los establecimientos obligados por la presente disposición, existirá, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel de formato mínimo DIN-A4 colocado en las zonas de mayor concurrencia de público en el que figure en lengua castellana la siguiente leyenda: «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario». Esta leyenda deberá figurar igualmente en los idiomas inglés y francés. Dicho cartel se ajustará al modelo oficial que se recoge en el Anexo II del Decreto.

Si por la actividad desarrollada no fuera posible la colocación del cartel anunciador al no existir dependencias fijas donde se ejerza la actividad o se preste el servicio, las

personas a las que les sea de aplicación este Decreto deberán hacer constar esas leyendas en las ofertas, presupuestos y facturas que otorguen en el ejercicio de su actividad a los consumidores y usuarios (art. 3).

3.5.- Procedimiento. -

Para formular una reclamación, el consumidor o usuario podrá solicitar la entrega de un juego de hojas de reclamaciones a la persona responsable o a cualquier empleado del establecimiento o servicio. La entrega será obligatoria y gratuita.

Cuando el establecimiento no disponga de hojas de reclamaciones o se negase a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella tales circunstancias.

Antes de su entrega al consumidor o usuario, en la hoja de reclamaciones deberán figurar los datos correspondientes a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio.

El reclamante formulará la hoja de reclamaciones en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite, haciendo constar su nombre y apellidos, domicilio, número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron, y concretando su pretensión. A continuación el titular del establecimiento, el prestador del servicio o cualquier trabajador, en ausencia de los anteriores, podrá manifestar lo que considere oportuno en relación a los hechos que motivaron la reclamación. La empresa, una vez consignada su manifestación, entregará la hoja de reclamación al consumidor o usuario para que éste pueda remitirla.

Una vez formulada la hoja de reclamaciones, el consumidor o usuario entregará la copia rosa al responsable o empleado del establecimiento o servicio, conservará en su poder la copia amarilla y remitirá el original (folio color blanco), a la mayor brevedad posible, a las autoridades competentes en materia de consumo del ámbito territorial en que se encuentre ubicado el establecimiento. A este fin, las Hojas de Reclamaciones podrán presentarse en el Registro General de la Diputación General de Aragón, o en los Servicios Provinciales del Departamento competente en materia de Consumo de Huesca, Zaragoza o Teruel o a través de cualquiera de las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en la redacción dada al mismo por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Junto con la hoja de reclamaciones el usuario remitirá la factura o justificante de pago cuando se trate de reclamaciones sobre precios, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

La Administración competente en el plazo máximo de quince días desde la recepción de la hoja de reclamaciones, acusará recibo al reclamante y si, procede, se comunicará al denunciado para que en el plazo de diez días pueda formular si así lo desea, las alegaciones que estime oportunas.

Sobre las reclamaciones de los consumidores y usuarios, los Órganos competentes de la Administración resolverán en el plazo máximo de tres meses. Asimismo, las reclamaciones podrán ser atendidas o resueltas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al Sistema Arbitral de Consumo, regulado por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo.

El desistimiento del consumidor o usuario de su reclamación o la avenencia entre las partes por la mediación o el pronunciamiento de la Junta Arbitral de Consumo, implicará el archivo de la misma, a cuyo efecto se tendrá en cuenta lo previsto en los artículos 87.1, 90 y 91 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, salvo que de la reclamación, se derivara una infracción administrativa, en cuyo caso la Administración continuará con el expediente.

4.- Órdenes complementarias del Decreto 311/2001, de 4 de diciembre.-

4.1.- La Orden de 2 de julio de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón; de acuerdo con lo previsto en la Disposición Final Segunda del mencionado Decreto 311/2001, que habilita al Consejero competente en materia de consumo para ampliar la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a disponer de hojas de reclamaciones, se extendió dicha obligación a:

- Los prestadores del servicio de transporte colectivo urbano de viajeros.
- Los prestadores del servicio de suministro de energía eléctrica.
- Los prestadores del servicio de suministro de gas.

- Los prestadores del servicio de abastecimiento de agua potable.

4.2.- De la misma manera, la Orden de 17 de mayo de 2004, del Departamento de Salud y Consumo, amplió la obligatoriedad a:

-Los promotores y constructores de vivienda.

4.3.- Por su parte, la Orden de 24 de febrero de 2005, del Departamento de Salud y Consumo, incluyó los siguientes establecimientos:

-Gimnasios y todos aquellos centros privados destinados, fundamentalmente, a practicar ejercicios gimnásticos o deportivos.

-Titulares de aparcamientos de vehículos incluidos en el artículo 1 de la Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos.

-Cooperativas y otras entidades de crédito.

5.- Las Hojas de Reclamación en la normativa del Estado.-

El hecho de que en Aragón, al igual que ocurre en otras CC.AA., se disponga de una norma de regulación general de las Hojas de Reclamación, no impide que la regulación en algunos sectores desde el Estado siga en vigor. En cualquier caso, siguiendo el art. 41 del Estatuto de Autonomía de Aragón, en las materias de competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma, el Derecho propio de Aragón será aplicable en su territorio con preferencia a cualquier otro. En defecto de Derecho propio, será de aplicación, como supletorio, el Derecho general del Estado. Es decir, que si la obligatoriedad viene impuesta por ambas normas, la estatal y la autonómica, esta última tiene una preferente aplicación. No obstante, es conveniente conocer ambas.

5.1.- Los talleres de reparación de vehículos automóviles.-

La prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes, de la mano del Real Decreto 1457/86, de 10 de enero; es una de las actividades con más larga tradición (casi catorce años) en la utilización de hojas de reclamación. Sin embargo, su nivel de utilización es muy bajo por parte de los usuarios, quienes suelen preferir presentar sus reclamaciones directamente ante la Administración.

En este caso, a diferencia de los casos anteriores, el artículo 17 del R.D. 1457/86 no obliga al usuario a formular la reclamación mediante la Hoja de Reclamación, limitándose a establecer que, en caso de no existencia o negativa, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado. Por otra parte, el plazo otorgado para formular la reclamación (utilizando o no hoja) ante la autoridad competente es de dos meses, a contar desde la entrega del vehículo o de la finalización de la garantía de la reparación, derecho que según previene el artículo 16 del Real Decreto caducaría a los tres meses o 2.000 kilómetros recorridos (quince días o 2.000 kilómetros en caso de vehículos industriales).

El procedimiento de tramitación de la reclamación prevé la posibilidad de dar parte a la Asociación Provincial de Talleres correspondiente, de ahí que el modelo de hoja de reclamación esté compuesto por un juego de cuatro hojas autocopiativas, frente al juego de tres utilizado en los restantes servicios.

Finalmente, lo dispuesto en el último párrafo del art. 17 en relación al desistimiento, sin perjuicio de la potestad de la Administración para incoar expediente de oficio por cualquier irregularidad que proceda, parece avalar la tesis, anteriormente expuesta, de que una presentación extemporánea, más allá de los dos meses en este caso, permite a la Administración tramitar los hechos puestos en su conocimiento únicamente como denuncia. Ello sin perjuicio de la utilización por parte del consumidor, para resolver su reclamación, del Sistema Arbitral de Consumo, cuestión expresamente prevista en los Decretos reguladores de la prestación de servicios a domicilio y de servicios de suministro de combustibles y que, aunque ignorada por el Real Decreto de talleres, hay que hacer extensiva a este tipo de servicios. Téngase en cuenta que este Real Decreto fue publicado en el B.O.E. de 16 de julio de 1986, es decir, siete años antes de regularse el Sistema Arbitral de Consumo (Real Decreto 636/93, de 3 de mayo).

5.2.- Los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles.-

Otro sector, en el que a pesar de que las reclamaciones son abundantes, la utilización de las hojas de reclamaciones es exigua, es el de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, generalmente conocidos como tintorerías. El Real Decreto 1453/4987, de 27 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento regulador de este tipo de servicios prevé en su artículo 7º que, todos los establecimientos de limpieza, conservación o teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos tendrán a disposición de los clientes “hojas de reclamaciones”.

Con el fin de que el usuario pueda formular la reclamación, el apartado 4 del mencionado artículo establece que el usuario “podrá” solicitar de la persona que se halle al frente del establecimiento la entrega de una hoja de reclamaciones. Para el caso de no

existencia o negativa, la norma es previsor y admite que el cliente podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, independientemente de que el solo hecho de no facilitar la hoja de reclamación pueda suponer la comisión de una infracción por parte del establecimiento.

El hecho de que en la normativa de tintorerías se presente la utilización de la hoja de reclamaciones como una opción o posibilidad, supone una diferencia importante con respecto a otras normativas más recientes, como la de prestación de servicios a domicilio. En esta última se utiliza el término “deberá” en vez de “podrá”, cuestión que puede llevarnos a la conclusión de que la utilización de la hoja de reclamación es obligatoria u optativa dependiendo del servicio de que se trate. Ahora bien, en todos los casos se prevé la no existencia o la negativa a facilitarlas por parte del establecimiento, lo que nos lleva a concluir que la Administración competente no puede rechazar ninguna reclamación, cualquiera que sea el camino o medio por el que haya llegado.

Otra diferencia importante respecto de la regulación de otras hojas de reclamaciones, es la inexistencia de plazo para remitir el original de la hoja de reclamaciones a las autoridades competentes. Recordemos que en el caso de las tintorerías y a semejanza con otros servicios, la hoja de reclamaciones está compuesta por tres ejemplares autocopiativos, de ellos el original y una copia quedan en poder del usuario, mientras que la otra copia corresponde al establecimiento. Posteriormente el usuario debe remitir el original a la Administración pero ¿en qué plazo?

En el caso de los servicios prestados a domicilio, el plazo reglamentariamente previsto es de un mes, el mismo que contempla el decreto que regula el suministro de combustibles y carburantes y el Real Decreto que regula la reparación de aparatos de uso doméstico. Por su parte, la normativa de talleres de reparación de automóviles es más generosa, pues concede dos meses al usuario para remitir el original de la hoja de reclamación al organismo competente.

Estos plazos, específicos para cada tipo de prestación de servicios, no pueden extrapolarse al caso que nos ocupa, cuestión que nos lleva a las siguientes conclusiones:

a) Si de los hechos redactados en la hoja de reclamaciones, se puede derivar una supuesta infracción administrativa, el plazo de presentación sería aquél durante el cual se puede perseguir aquélla. Es decir, habríamos de tener en cuenta los plazos de prescripción señalados en el art. 99 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón. De acuerdo con este precepto las infracciones leves prescriben al año, las graves a los dos años y las muy graves a los tres años.

b) Si de los hechos reflejados en la reclamación no puede derivarse infracción alguna, el consumidor puede optar por el Sistema Arbitral de Consumo en cualquier momento, ya que ni la normativa que regula este sistema, ni los artículos 21 y 22 de la Ley 16/2006 imponen limitación temporal alguna.

Por otra parte, y dado el alto número de quejas que produce este tipo de servicio, el Real Decreto regulador incluye en su anexo I una carta de recomendaciones al usuario, es decir, que la norma no sólo tiene la intención de regular, sino también de prevenir. Cuestión que debemos valorar muy positivamente, pues facilita al consumidor una relación de precauciones que debería observar si quiere evitar convertirse en reclamante.

5.3.- Reparación de aparatos de uso doméstico.-

En otro orden de cosas, cuando el consumidor reciba en su domicilio un técnico de reparación de aparatos de uso doméstico, o bien se dirija a un establecimiento en el que llevan a cabo el arreglo de ese tipo de aparatos es de aplicación el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico. Esta norma tiene también previsto que el usuario que crea no ser atendido correctamente por un servicio de asistencia técnica, tiene derecho a presentar reclamación ante las autoridades competentes en materia de consumo y, al igual que en el servicio de tintorería, para formular su reclamación “podrá” solicitar a la persona responsable que se halle al frente del mismo la entrega de una hoja de reclamaciones.

Como en el caso estudiado anteriormente no es necesario que la queja se formule obligatoriamente, puesto que la utilización de esta fórmula se le plantea al ciudadano como una posibilidad. Sin embargo, a diferencia de la normativa de tintorerías, aquí sí se prevé un plazo para la remisión a la Administración del original de la hoja de reclamaciones: un mes, a contar desde la finalización de la garantía o la entrega del aparato.

Ahora bien, la expresión que determina el inicio del cómputo del plazo otorgado para dar conocimiento de la reclamación al órgano competente es algo difusa, pues al apoyarse en dos circunstancias distintas puede crearle al consumidor una cierta confusión. Las posibilidades son dos:

I) Si el aparato se ha reparado por parte de un servicio de asistencia técnica y durante los tres meses de garantía vuelve a estropearse, tendremos un mes desde la finalización de la garantía para reclamar, o lo que es lo mismo cuatro meses desde que nos entregaron el aparato (3 meses de garantía + 1 mes para reclamar).

II) Si el problema con el establecimiento surge a la entrega del aparato, motivado por cuestiones distintas al funcionamiento, tales como negativa a extender factura, número de horas de mano de obra facturadas, precio de los repuestos, ..., entonces el consumidor dispone únicamente de un mes contado a partir de la citada entrega.

Tanto en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico, como en el de tintorerías, sus respectivas normas obligan al establecimiento a exhibir al público, de forma perfectamente visible, al menos en castellano y en caracteres de tamaño no inferior a 7 milímetros, diferentes leyendas y, entre ellas, aquélla que advierte de la tenencia de “Hojas de reclamaciones” a disposición del usuario.

5.4.- Transporte de viajeros y arrendamiento de vehículos.-

Por su parte, el Reglamento General de Transportes, en su art. 222, y la Orden de 25 de octubre de 1990 del Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones establecen también un sistema de reclamaciones muy similar a los estudiados.

De acuerdo con la mencionada normativa, los titulares de las empresas y establecimientos dedicados al transporte de viajeros y al arrendamiento de vehículos, están obligados a tener a disposición del público usuario un libro de reclamaciones debidamente diligenciado. Para que esa disposición sea real, teniendo en cuenta que no todos los viajeros visitan la sede de la empresa de transportes sino que algunos pueden usar del servicio en ruta, la Orden especifica los lugares donde el consumidor puede exigir el libro:

- a) En las instalaciones donde se expendan billetes.
- b) En todos los vehículos que realicen transportes regulares de viajeros.
- c) En todos los vehículos que realicen transportes públicos discrecionales de viajeros o se arrienden con conductor.
- d) En todas las estaciones de transporte de viajeros.
- e) En todos los locales de las empresas dedicadas al arrendamiento de vehículos con o sin conductor.

Cuando un usuario desee plasmar en el libro una queja utilizará una de las hojas, la cual habrá de constar de cuatro ejemplares autocopiativos: el primero para su remisión obligatoria al órgano que diligenció el libro de reclamaciones; el segundo y tercero para el reclamante, quien podrá remitir este último al órgano que corresponda, si así lo estima conveniente; el cuarto, para el titular, y quedará unido al libro de reclamaciones para su constancia.

Es de destacar que la normativa de transportes pretende asegurar la recepción de la reclamación por el órgano competente (Servicios Provinciales, Obras Públicas, Urbanismo y Transportes), para ello obliga a la empresa a remitir a éste el primero de los ejemplares de la hoja del libro donde se ha formulado la reclamación, en el plazo de treinta días y en unión de las alegaciones que estime conveniente efectuar en relación con los hechos plasmados por el consumidor; pero además, prevé que el propio usuario, si así lo desea, remita una de las dos copias que de la reclamación han de quedar en su poder.

5.5.- Transporte por ferrocarril.-

RENFE dispone en todas las estaciones de un libro de reclamaciones, donde puede realizar la suya. En las estaciones grandes, el libro se encuentra en la Oficina de Atención al Cliente, mientras que en las más pequeñas, lo tiene el jefe de estación, que es la persona a la que tendrá que dirigirse para presentar la reclamación. Este libro consta de unas hojas de reclamación compuestas por tres folios: uno se lo queda la estación, otro se envía al departamento al que corresponde la queja y el tercero es para el usuario. También puede el usuario dirigir directamente una carta de protesta al organismo correspondiente de RENFE. Por supuesto, si no está satisfecho con el resultado puede acudir a la Junta Arbitral de Transportes.

5.6.- Transporte aéreo.-

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) es el órgano que se encarga de canalizar y/o atender las quejas de los usuarios.

Existen hojas de reclamaciones de AENA, que se encuentran a disposición de todos los usuarios de los aeropuertos españoles en los mostradores de información, así como tarjetas de sugerencias, disponibles también en mostradores de información y expositores de folletos. Se aplicará el mismo tratamiento a las reclamaciones y sugerencias que se reciban por otros medios (carta, teléfono, fax o correo electrónico).

Existen dos tipos de hojas de reclamaciones: las hojas de reclamaciones de AENA, en las que podrá denunciar todo tipo de reclamaciones relacionadas con los servicios aeroportuarios, con el tránsito aéreo y con las empresas o entidades oficiales o comerciales que operan en el aeropuerto y las hojas de reclamaciones de las compañías aéreas, que deberán encontrarse en el mostrador de información o venta de billetes de las diferentes compañías a través de las que se podrá reclamar por las deficiencias observadas en los servicios de la compañía aérea utilizada. En caso de que la compañía aérea no disponga en ese momento de hojas de reclamaciones, se podrá realizar una reclamación o sugerencia en la hoja de reclamaciones de AENA.

Los servicios de restauración (cafeterías, restaurantes, etc.) disponen de su propio Libro Oficial de Hostelería, pero si el usuario lo prefiere, puede utilizar las hojas de reclamaciones de AENA.

En cualquier caso, la presentación de una reclamación, cualquiera que sea el motivo de su presentación, no excluye la posibilidad de ejercer otro tipo de acciones, judiciales o administrativas, ni interrumpe los plazos establecidos.

Por otra parte, Aviación Civil es el órgano mediante el cual el Ministerio de Fomento ejerce la dirección y planificación de la política aeronáutica civil, correspondiendo a dicho órgano directivo, además del desarrollo de las funciones administrativas que le competen, en particular como autoridad aeronáutica, la función relativa a la información y asesoramiento al usuario y la atención de sus quejas en relación con la calidad de los servicios y el contrato de transporte aéreo y los aeropuertos.

Además, es el organismo responsable del cumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelos.

Los datos de contacto para información y asesoramiento al usuario son los siguientes:

Dirección General de Aviación Civil
Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios
Sección de Atención al Usuario
Paseo de la Castellana, 67
Despacho A-259
28071 Madrid
Teléfonos: 91 597 83 21 ó 91 597 72 31 (de 09:00 a 14:30 horas)
Fax: 91 597 83 00 ó 91 597 86 43
Correo electrónico: pasajeros.aereo@fomento.es

5.7.- Transporte marítimo.-

La regulación de las reclamaciones del transporte marítimo depende en buena medida de las Comunidades Autónomas competentes, así la Ley 12/2007, de 24 de abril, de Ordenación del Transporte (de pasajeros y mercancías) Marítimo de Canarias, predispone:

Artículo 27.- Deberes referidos a los documentos de control.

1. El libro de reclamaciones, la certificación de inscripción en el Registro Canario de Navieros, las autorizaciones y contratos de obligación de servicio público, en su caso, y los documentos y elementos de control exigidos por la normativa de aplicación deberán llevarse a bordo de las embarcaciones en todo momento debidamente cumplimentados y deberán exhibirse a requerimiento de los funcionarios que realicen funciones de control o de inspección.

2. Los transportistas tienen la obligación de disponer en cada establecimiento de un libro oficial de reclamaciones a disposición de los usuarios. En particular, las empresas tienen la obligación de remitir a la Administración competente en materia de transportes copia de todas las reclamaciones en el plazo de los diez días siguientes a su formulación. Al reclamante se le notificará la resolución que se adopte como consecuencia de la reclamación.

3. Las características de las hojas de reclamación, el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, y cuantos otros aspectos sean precisos, se regularán por lo dispuesto en la normativa vigente de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de consumidores y usuarios.

Por su parte la compañía TRANSMEDITERRÁNEA, pone a disposición del cliente las hojas denominadas «La Voz del Cliente», disponibles en los buques y delegaciones de la Compañía, así como en las agencias de viaje, con el fin de atender cualquier incidencia con mayor rapidez, agilidad y dar soluciones satisfactorias. También existe la posibilidad de acudir al Servicio de Atención al Cliente (SAC) para cualquier reclamación o consulta que se quiera realizar, así como solicitar las hojas de reclamaciones, que por ley son obligatorias.

5.8.- Autopistas de peaje.-

De conformidad con la legislación vigente, para reclamaciones en autopistas de peaje se utilizarán las Hojas de Reclamaciones visadas por la Delegación del Gobierno en las Sociedades Concesionarias de Autopistas Nacionales de Peaje, disponibles en las estaciones de peaje, áreas de servicio y Centro de Explotación y Mantenimiento.

5.9.- ¿Y los taxis?

Es importante apuntar que los taxis también están obligados a disponer de libro de reclamaciones, pero en este caso de acuerdo con lo regulado al respecto por la correspondiente autoridad municipal. El problema con que en estos casos se suele

encontrar el usuario es que el Ayuntamiento de muchos municipios no exige este requisito, ni les facilita ejemplares ni modelo alguno, a los propietarios de las licencias de taxi que autoriza. No obstante, la obligación está reflejada en la normativa de transportes (art. 16.c) de la Orden de 25 de octubre de 1990), por lo que en principio es exigible por el usuario y, en caso de alegar el taxista que su Ayuntamiento no se lo exige, sería conveniente que el reclamante hiciese una doble queja:

1º) Ante el Servicio Provincial de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, por el medio que le parezca más conveniente.

2º) Ante una Asociación de Consumidores del municipio correspondiente, con el fin de que ésta inste a su Ayuntamiento a cumplir con lo previsto en la norma reguladora del transporte de viajeros.

Para finalizar el apartado dedicado a las reclamaciones relacionadas con el transporte, hemos de reseñar que también aquí se debe anunciar mediante un rótulo que “existe un libro de reclamaciones a disposición del público usuario”, dicho rótulo es obligatorio en todos los locales y vehículos donde sea obligatorio disponer del citado libro de reclamaciones.

5.10.- Hostelería y espectáculos.-

En el apartado de Hostelería y teniendo en cuenta las competencias traspasadas a la Comunidad Autónoma de Aragón, habremos de tener en cuenta en primer lugar la normativa de ésta. Así, el art. 22 del Decreto 81/1999, de 8 de junio, del Gobierno de Aragón, obliga asimismo a disponer de hojas de reclamaciones a todos los bares, restaurantes, cafeterías y establecimientos con música, espectáculo y baile. Mientras, el art. 14 del Decreto 193/1994, de 20 de septiembre, del Gobierno de Aragón, hace lo propio respecto de los establecimientos de alojamiento turístico, y de igual forma el Reglamento de Agencias de Viaje (Decreto 51/1998, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón), en su art. 6.a) contempla la tenencia de hojas de reclamaciones por parte de estos establecimientos.

En cualquier caso, dichas obligaciones han pasado a tener rango legal y se hallan extendidas a todo tipo de establecimientos turísticos (aquellos cuya actividad consista en proporcionar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, restauración, información, acompañamiento, o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo), de la mano de la Ley 6/2003, de 27 de febrero, del Turismo en Aragón; dado que su art. 24.f) prevé la tenencia a disposición de los turistas de hojas de reclamaciones, haciendo entrega de un ejemplar cuando así se solicite.

Por su parte, en el apartado de espectáculos, el Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, tiene establecido en su art. 51.c) la obligatoriedad de un libro de reclamaciones, el cual deberá estar a disposición de las Autoridades y sus agentes.

En resumen, que la hostelería en general y las actividades de ocio y turismo, deben contar también con la tenencia de libro o de hojas de reclamaciones. El mecanismo de utilización de las hojas es idéntico al previsto para las tintorerías, mientras que los libros previstos en el Reglamento de Espectáculos son una reminiscencia del sistema histórico de reclamación y que también operó en su día en las Panaderías, en estos casos ni el consumidor ni el establecimiento han de remitir nada a nadie, sino que ha de ser la Administración competente quien se preocupe de revisar esos libros, lo cual supone que algunas de las infracciones pueden quedar sin sanción debido a los cortos plazos de prescripción de algunas de ellas. Entendemos que es tarea de las Asociaciones exigir se cambie el sistema de Libro por el de Hojas, más ágil y efectivo.

LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR EN ARAGÓN

Teruel del 26 al 29 de junio de 2007



VIVIENDAS DE TURISMO RURAL

Maria Tremedal Soriano Casino

Inspector de Turismo de la Comarca Comunidad de Teruel

VIVIENDAS DE TURISMO RURAL

María Tremedal Soriano Casino

Inspector de Turismo de la Comarca Comunidad de Teruel

COMPETENCIAS DE LA COMARCA EN MATERIA DE TURISMO

Proceso legislativo de creación y transferencia de competencias a las Comarcas:

- Constitución art. 148.1.18
- Estatuto de Autonomía de Aragón. L.O. 8/1982 de 10 de agosto, art. 35., modificada por Ley 5/1996, de 30 de diciembre. En la actualidad, Ley Orgánica de 20 de abril de 2007.
- R.D. 2804/1983- Traspaso de funciones y servicios del Estado a las Comunidades Autónomas en materia de turismo.
- Decreto 163/1985- Distribuye las competencias transferidas a la Comunidad Autónoma en materia de turismo.
- Ley 10/1993, de 4 de noviembre. Ley de Comarcalización de Aragón. Art.8 f)
- Ley 23/2001, de 26 de diciembre de Medidas de Comarcalización de Aragón. Art.12
- Ley de Creación de cada Comarca (La de Teruel, Ley 7/2003 de 12 de marzo, en su art. 5.12)

- Decreto 250/2003, se Transfieren Funciones y Traspasan Servicios de la C.A. a la Comarca Comunidad de Teruel, en su punto F.
- Decreto 4/2005, de 11 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Decretos del Gobierno de Aragón de transferencia de funciones y traspaso de servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a las Comarcas.

El Gobierno de Aragón, en base al principio de descentralización administrativa desarrolla la creación de las COMARCAS, a las que va transferir parte de las funciones y traspasar parte de los servicios, que hasta entonces venía ejerciendo la Diputación General de Aragón.

Las Comarcas van a asumir entre otras, las competencias de turismo, en concreto sobre los siguientes **establecimientos**:

1) HOSTELERIA:

BARES

RESTAURANTES

CAFETERÍAS

ESTABLECIMIENTOS CON MUSICA, ESPECTÁCULO Y BAILE

2) EXTRAHOTELEROS:

ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS AL AIRE LIBRE (Camping u otras modalidades de acampada)

VIVIENDAS DE TURISMO RURAL (en municipios de menos de 1.000 habitantes)

ALBERGUES Y REFUGIOS

3) EMPRESAS DE TURISMO Y AVENTURA

El Gobierno de Aragón se reserva la competencia sobre hoteles, hostales, pensiones, apartamentos turísticos, hoteles rurales, ciudad de vacaciones y otras modalidades de

alojamiento; y sobre los bares, cafeterías y restaurantes que se encuentren dentro de estos establecimientos.

Las funciones que ejerce la COMARCA sobre los establecimientos de su competencia, son:

- Autorización de Apertura, de modificaciones por cambio del titular, o por nueva distribución del local, y del cierre o cese de actividad.
- Clasificación de las categorías y autorización de su modificación.
- Sellado de los precios vigentes
- Inspección e imposición de sanciones leves y graves por incumplimiento de la legislación turística.
- Solicitud de oficio al Gobierno de Aragón de la inscripción y la baja de los establecimientos de su competencia, en el Registro de Empresas y Actividades turísticas de Aragón.

El Gobierno de Aragón se reserva estas mismas competencias, pero sobre sus establecimientos, excepto la imposición de sanciones muy graves, sobre la que también tiene competencia para su imposición a los establecimientos de la Comarca.



VIVIENDAS DE TURISMO RURAL

Legislación básica y complementaria que se aplica:

- Ley de Turismo de Aragón 6/2003.
- Decreto 69/1997, de 27 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento sobre ordenación y regulación de los alojamientos turísticos denominados Viviendas de Turismo Rural.
- Decreto 193/1994, de 20 de septiembre, de la Diputación General de Aragón, sobre régimen de precios y reservas y servicios complementarios en establecimiento de alojamiento turístico.
- Decreto 23/1985, de 14 de marzo, de la Diputación General de Aragón, por el que se crea el Registro de Empresas y Actividades Turísticas y se regula su funcionamiento.
- Orden de 29 de febrero de 1944, por la que se establecen las condiciones higiénicas mínimas que han de reunir las viviendas.
- Decreto 2199/1976, de 10 de agosto, del Ministerio de Información y Turismo, sobre hojas de reclamaciones.
- Orden de 14 de febrero de 1992, sobre libros-registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos.

VIVIENDAS DE TURISMO RURAL.

Desarrollo del contenido del Decreto 69/1997, de 27 de mayo, del Gobierno de Aragón

Origen: El fundamento de este sistema particular de establecimiento turístico es el asentamiento de la población en el medio rural, así como una fuente de ingresos complementarios para los vecinos aprovechando bien inmuebles vacíos o habitaciones sobrantes de la vivienda, por este motivo se exige el obligatorio empadronamiento del titular en el municipio como mínimo de 6 meses, así como la prohibición de titularidad a empresas y personas jurídicas.

REQUISITOS DE APERTURA:

PRINCIPAL: Municipio que tenga menos de 1.000 habitantes, o que se encuentre fuera del casco urbano.

1.- **REDACCIÓN DEL PROYECTO:** Debe informarse claramente al Arquitecto que la vivienda debe cumplir con los requisitos establecidos en el Decreto 69 , y Orden de 29 de febrero de 1944, así como las particulares de urbanismo de cada municipio, y así debe quedar reflejado en la memoria del proyecto.

2.- **LICENCIA DE OBRAS:** Serán mayores o menores dependiendo de la reforma a realizar. Mayores, si se modifica la estructura del inmueble.

3.-**LICENCIA DE ACTIVIDAD O APERTURA:** Hasta la fecha no es necesaria, por considerar que la VTR, es de uso propio, y no público, por este motivo no se le exige cumplimiento de normativa de incendios ni accesibilidad.

4.-**SOLICITUD DE APERTURA TURÍSTICA:** La instancia de solicitud de apertura se remitirá a la Comarca, con la siguiente documentación.

- Fotocopia DNI.
- Título de propiedad, arrendamiento, cesión de uso.
- Proyecto (si se le ha sido solicitado por el Ayuntamiento como necesario por el tipo de obra) o en su caso memoria donde conste la distribución de las habitaciones y espacios, junto con un plano detallado del interior.
- Certificado del Ayuntamiento donde acredite:
 - 1) Que el titular de la actividad está empadronado hace 6 meses como mínimo.
 - 2) Que la vivienda está conectada a la red pública de aguas y alcantarillado.

En caso de tratarse de una vivienda fuera del casco urbano, certificado de potabilidad del agua expedido por sanidad, así como la colocación de una fosa aséptica homologada, y revisada por sanidad.

- Hoja de lista de precios y servicios a prestar y meses de apertura al público (mínimo 4 meses al año)
- Normativa de reglamento interno (voluntaria)

Una vez presentada esta documentación a la Comarca, y si es conforme, el Inspector de Turismo cursará visita a fin de comprobar si la obra se adecúa al proyecto y se propondrá la clasificación como categoría básica o superior.

REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL INMUEBLE

FACHADA del edificio, debe ser tradicional y acorde con el entorno. No serán admitidas estructuras de piso o edificios de varias plantas sujetos a la Ley de Propiedad Horizontal y que no sean de estructura unifamiliar.

INTERIOR debe contener como mínimo 2 habitaciones dobles, cocina- comedor, un baño completo. Ninguna habitación puede utilizarse como paso a otro dormitorio o al baño común.

Superficies mínimas: (Orden de 29 de febrero de 1944, por la que se establecen las condiciones higiénicas mínimas que han de reunir las viviendas)

Habitaciones dobles: 10 m² de superficie y 25 m³

Individuales: 6 m² y 15 m³

Cocina: 5 m²

Comedor: 10 m²

Cocina-comedor: 14 m²

Baño: debe tener al menos lavamanos, ducha o bañera y wc, agua fría y caliente, espejo, toma de corriente y toallas.

Anchura: En pasillos, 0,80 m, salvo en el pasillo de entrada que será de 1 m.

Altura: 2,50 m, pudiendo ser 2,20 en el medio rústico, y en techos abuhardillados 1,50 m medido desde la viga, considerándose excluida del cómputo la superficie del espacio con altura menor a 1,5 m.

Ventilación: Directa al exterior o patios descubiertos, por medio de un hueco con superficie no inferior a 1/6 de la superficie de la planta. En baños puede sustituirse la ventilación por un conducto shum, con chimeneas de ventilación que tengan 0,50 m por encima del tejado ó 0,20 m desde el pavimento de la azotea, y una sección suficiente que facilite la limpieza.

Nº de habitaciones:

CASA: mínimo 2 dobles, máximo 6 dobles, combinadas con individuales, siempre sin superar las doce plazas.

APARTAMENTOS: mínimo dos apartamentos. Cada uno, mínimo dos habitaciones, una de ellas doble.

No están permitidas las literas. Sí las camas supletorias, siempre que exista espacio suficiente en la habitación y siempre que estén reflejadas en la lista de precios. Deben estar colocadas en habitaciones, no en comedores o salones. Máximo 3 camas supletorias por VTR, máximo 2 por habitación y siempre a solicitud del cliente, por lo que no pueden permanecer fijas en la habitación.

REQUISITOS A CUMPLIR EN VTR CATEGORIA BASICA

- Agua, luz , calefactores.
- Botiquín en VTR aisladas.
- Teléfono (en las no compartidas estará a disposición del cliente en la casa del propietario en el mismo municipio); en caso de cobrar las llamadas, deberá estar recogido en la lista de precios e informar al cliente de su coste antes de usar el teléfono.
- Lencería de cama y baño.
- Calidad en la prestación de servicios.
- Mobiliario y equipamiento adecuado y suficiente en buen estado.
- Aislamiento de ruidos.
- Aislamiento de luz (contraventanas, persianas y cortinas).
- Baño, uno completo por cada 6 plazas.

REQUISITOS EN CATEGORIA SUPERIOR:

Marco estético y fachada arquitectónica.

1 baño cada 4 personas. En compartidas, todas las habitaciones con baño calidad esmerada.

CLASIFICACION:

VIVIENDA DE TURISMO RURALCOMPARTIDO	
 NO COMPATIDOCASA
		...APARTAMENTO
CATEGORIA: BASICA		
SUPERIOR		

Nuevas formas que no están recogidas en el reglamento: Alquiler por habitaciones.

En compartidas se alquilan habitaciones con baño, cocina y comedor.

SERVICIOS OBLIGATORIOS A PRESTAR

NO COMPARTIDOS: Lavandería y teléfono.

Cocina debidamente equipada, con combustible suficiente, frigorífico, lavadora o servicio de lavandería, vajilla, y cubertería, como mínimo para las plazas que tenga autorizadas y en buen estado de conservación.

COMPARTIDOS: Limpieza diaria de la estancia y desayuno.

Baños diferentes de los del titular, salón comedor compartido podrá ser utilizado en cualquier momento. Limpieza diaria de la estancia.

Desayuno es obligatorio, comida optativo (si se presta debe estar recogido en la lista de precios)

CARTELERÍA Y DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA

- TABLÓN DE ANUNCIOS

- Debe colocar en la entrada, junto a la puerta principal, la placa con la aldaba en color verde para superior y marrón para básica.
- En el interior, un panel en la pared donde conste, lista de precios sellada por la Comarca, se cumplimenta en modelo oficial. Debe reflejar “todos” los servicios ofertados de alojamiento y complementarios (bicicletas, uso de barbacoas, venta de leña...) no pudiendo cobrar nada fuera de lo estipulado. Deberá reflejar si el precio es con o sin IVA, según el régimen fiscal que haya escogido.

El precio será libre, no tendrán necesariamente validez anual, pudiendo ser modificado por el titular cuando lo estime conveniente. Si son apartamentos, una lista en cada uno. El precio de alojamiento comprenderá ropa de cama, toallas, consumo de electricidad, calefacción y agua potable.

- Cartel anunciador de existencia de hojas de reclamaciones a disposición del cliente (facilitado por Comarca de Teruel).
- Inventario de los bienes. Detallar todos los utensilios de cocina, menaje, toallas, ropa de cama y mobiliario que contiene la casa.
- Reglamento de Normativa interna donde se informe de los usos permitidos (tenencia de animales, consumo de tabaco, uso de barbacoa y cocinas, horarios de desayuno o comidas...).

- DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

- Libro de Inspección de Turismo.
- Hojas de reclamaciones.
- Hojas de notificación previa del precio.
- Fichas de comunicación a la Guardia Civil.
- Cuestionarios de Estadística.

- DOCUMENTACIÓN VOLUNTARIA

- Cuestionario del viajero
- Folletos informativos de actividades y rutas turísticas, así como de establecimientos, tiendas del pueblo, merenderos, piscinas, fiestas...
- Publicidad de su establecimiento (siempre debe constar el nº de Registro de Establecimiento turístico de Aragón compuesto por un número / año de apertura. Esta es la garantía de que el establecimiento cumple con la normativa y está regulado)

- OBLIGACIONES DEL TITULAR CON LOS USUARIOS:

- 1.- Cumplimentar hoja de notificación previa de precios.
- 2.- Cumplimentar ficha para Guardia Civil con DNI. Original de todos los mayores de 18 años y comunicar antes de 24 horas.
- 3.- Expedir factura si se encuentra en régimen de autónomo.

REGIMEN DE HOSPEDAJE: (Decreto 193/1994)

- La estancia y reservas se contarán por días. Comenzará y finalizará desde las 12 horas a las 12 h. del día siguiente (salvo acuerdo entre las partes). Si el cliente no abandona la estancia a dicha hora, se entenderá que alarga su estancia un día más.
- Máximo de tiempo de estancia continuada, 90 días.
- Reserva del alojamiento por acuerdo de las partes. El máximo a cobrar es el 40% del coste total de la estancia.
- Anulación de reserva en los 5 días previos, el propietario puede quedarse con el importe de la reserva (siempre que no sea por causa mayor); más de 5 días, deberá devolverla al cliente.
- La habitación deberá ser reservada hasta las 8 de la tarde del día señalado, salvo otro acuerdo.



**LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR
EN ARAGÓN**

Teruel del 26 al 29 de junio de 2007



VIAJEROS INTERNACIONALES

Manuela Plumed Parrilla

Médico Sección Vigilancia Epidemiológica y Promoción de la Salud

VIAJEROS INTERNACIONALES

Manuela Plumed Parrilla

Médico Sección Vigilancia Epidemiológica y Promoción de la Salud

INTRODUCCIÓN

Un elevado y cada vez mayor número de personas realiza viajes internacionales, ya sea por motivos profesionales, sociales, de ocio o con fines humanitarios. Un gran número de personas recorre distancias más largas y a una mayor velocidad, esta tendencia ascendente parece que va a mantenerse. Como consecuencia, los viajeros se exponen a una variedad de riesgos sanitarios en entornos no familiares. Sin embargo, muchos de esos riesgos pueden minimizarse adoptando las precauciones adecuadas antes, durante y después del viaje, y es propósito de esta exposición ofrecer orientaciones sobre las medidas que pueden prevenir o reducir las consecuencias adversas para la salud del viajero.

El trabajo va dirigido en primer lugar a los profesionales de la salud pública que dan consejos médicos a los viajeros, pero también tiene como propósito ofrecer orientaciones a los agentes y organizadores de viajes, las compañías aéreas y las empresas de transportes. En la medida de lo posible, la información se presenta con un formato fácilmente accesible para los viajeros interesados y los lectores no sanitarios. Para los profesionales sanitarios, que tienen acceso a otras fuentes de datos adicionales, se presenta la información esencial de forma tan concisa como ha sido posible.

El objetivo es dar orientaciones sobre todos los temas sanitarios significativos asociados con los viajes. Se reconoce el papel de la profesión médica, la industria de los viajes y los propios viajeros en la prevención de los problemas sanitarios. Las recomendaciones tratan sobre los riesgos sanitarios asociados con los diferentes tipos de viajes y viajeros.

Se presta una gran atención a los viajes en avión y a los riesgos sanitarios asociados con los mismos, como reflejo de la enorme expansión que han experimentado en los últimos tiempos estos viajes, especialmente los vuelos a larga distancia. En la presente edición el capítulo sobre los viajes en avión ha sido revisado por un grupo de expertos para que sea más informativo. Los viajes de negocios han aumentado enormemente, y los viajeros frecuentes forman actualmente una importante proporción del total. Un gran número de viajeros se traslada mucho más allá de los centros habituales de ocio y negocios, tanto por motivos profesionales como por placer, y actualmente están aumentando los viajeros con edades avanzadas, presentando algunos de ellos problemas médicos previos. También requieren una atención especial los riesgos y precauciones que conciernen específicamente a lactantes y niños pequeños. Se incluye más información sobre los factores medioambientales que pueden tener efectos adversos para la salud y bienestar del viajero. Se describen individualmente las principales enfermedades infecciosas que representan riesgos sanitarios potenciales para el viajero, con indicación de las correspondientes medidas preventivas. La distribución mundial de las principales enfermedades infecciosas se muestra en forma de mapas y, siempre que es posible, se sustituyen los textos extensos por listas y tablas. Se dedica un capítulo a la información sobre las enfermedades prevenibles con vacuna y las correspondientes vacunas, con orientaciones para la selección individualizada de las vacunas que necesita cada viajero. En cada capítulo se indican otras fuentes de información complementaria.

Este trabajo puede consultarse en INTERNATIONAL TRAVEL AND HEALTH SITUATION AS ON 1 JANUARY 2006. La versión en Internet (<http://www.who.int/ith>) permite realizar actualizaciones a lo largo del año, e incluye enlaces sencillos con otras informaciones como, por ejemplo, noticias actualizadas sobre brotes de enfermedades de importancia internacional.

CAPITULO 1. Riesgos Sanitarios y precauciones: Consideraciones Generales

Las personas en su entorno habitual viven en un estado de equilibrio con las cepas de microorganismos locales, con la altitud y condiciones climáticas de la región. No obstante, éste es un equilibrio inestable que puede verse alterado incluso en el propio domicilio por factores como la llegada de un microorganismo extraño, cambios climáticos estacionales y situaciones inusualmente estresantes. Los numerosos cambios físicos y medioambientales que se encuentran durante un viaje internacional pueden alterar dicho equilibrio aún mucho más: la repentina exposición a considerables cambios de altitud, humedad, flora microbiana y temperatura, exacerbada por el estrés y la fatiga, puede provocar trastornos de salud e incapacitar para lograr el objetivo del viaje. Los riesgos asociados con los viajes internacionales están influidos por las características del viajero (incluida la edad, sexo y estado de salud), y por las características propias del viaje (incluido el destino, propósito y duración).

La planificación previa, unas adecuadas medidas de prevención y la cuidadosa adopción de precauciones pueden reducir considerablemente el riesgo de consecuencias adversas para la salud. Aunque la profesión médica y la industria de los viajes pueden ofrecer una gran cantidad de ayuda y consejos, es responsabilidad del viajero pedir información, entender los riesgos implicados, y tomar las necesarias precauciones para el viaje.



Riesgos relacionados con los viajes

Los factores clave para determinar los riesgos a los que puede exponerse el viajero son :

- destino
- duración de la visita
- propósito de la visita
- tipo de alojamiento e higiene de los alimentos
- conducta del viajero

Los destinos donde la calidad del alojamiento, la higiene, los saneamientos, la asistencia médica y el agua es de un alto nivel suponen relativamente menos riesgos graves para la salud del viajero, a menos que tenga una enfermedad preexistente. Así ocurre en el caso de los viajeros por negocios y los turistas que visitan principalmente ciudades importantes y centros turísticos y utilizan alojamientos de buena calidad. Por el contrario, los destinos donde el alojamiento es de mala calidad, la higiene y los saneamientos son inadecuados, no existen servicios médicos y no se dispone de agua limpia, pueden suponer riesgos graves para la salud de los viajeros. Esto es aplicable, por ejemplo, al personal de las agencias de ayuda en emergencias o para el desarrollo, o a los turistas que se aventuran en áreas remotas. En estos lugares se deben tomar estrictas precauciones para evitar enfermar.

La duración de la visita, así como la conducta y estilo de vida del viajero, son factores importantes para determinar la probabilidad de exposición a muchos agentes infecciosos e influirá en las decisiones sobre la necesidad de ciertas vacunaciones o de medicación antipalúdica. La duración también puede determinar si el viajero va a estar sometido a marcados cambios de temperatura y humedad durante la visita, o a una exposición prolongada a contaminación atmosférica.

El propósito de la visita es fundamental en lo que respecta a los riesgos sanitarios asociados. Un viaje de negocios a una ciudad, donde la visita transcurre en un hotel y/o un centro de conferencias de alto nivel, o un viaje por ocio a un centro turístico bien organizado, conlleva menos riesgos que una visita a zonas rurales remotas, ya sea por trabajo o por placer. No obstante, la conducta también representa un papel importante; por ejemplo, salir al aire libre durante la noche en una zona endémica al paludismo sin tomar precauciones puede hacer que el viajero se infecte. La exposición a insectos, roedores u otros animales, agentes infecciosos, agua y alimentos contaminados, combinada con la falta de centros médicos apropiados, hacen que el viaje en muchas regiones remotas sea especialmente peligroso.

Consulta médica antes del viaje

El viajero que va a visitar un destino en un país en desarrollo, debe acudir a un centro especializado en medicina del viajero o consultar con un médico antes de emprender el viaje. Es preferible que esa consulta tenga lugar 4-6 semanas antes del viaje, especialmente si se necesitan vacunaciones. No obstante, los viajeros de última hora también pueden beneficiarse de una consulta médica, incluso el día antes de partir. En dicha consulta se determinará si es necesaria alguna vacuna y/o medicación antipalúdica, así como cualquier otra protección sanitaria que pueda necesitar el viajero. Se prescribirá o suministrará un botiquín médico básico con los elementos apropiados para las necesidades individuales.

Es recomendable realizar una revisión dental antes de viajar a países en desarrollo o realizar un viaje prolongado a zonas remotas. Esto es especialmente importante en el caso de personas con problemas dentales crónicos o recurrentes.

Evaluación de los riesgos sanitarios asociados con el viaje

Los asesores médicos basan sus recomendaciones, que incluyen las vacunaciones y otro tipo de medicación, en una evaluación individual del riesgo de cada viajero, para la cual se debe tener en cuenta la probabilidad de contraer una enfermedad y la gravedad que eso tendría para ese viajero. Elementos claves de dicha evaluación de riesgos son el destino, la duración y la finalidad del viaje, además de las condiciones del alojamiento y el estado de salud del viajero.

Para cada enfermedad considerada, también se evalúa:

- la disponibilidad de profilaxis, sus posibles efectos secundarios y si es adecuada para el viajero en concreto
- los riesgos para la salud pública asociados (por ejemplo, el riesgo de infectar a otros).

En el momento de reunir la información necesaria para realizar la evaluación del riesgo se debe preguntar detalladamente al viajero. Es útil disponer de una lista de comprobación o protocolo que asegure la obtención y registro de toda la información relevante. Se debe facilitar al viajero una acreditación personal de las vacunas administradas (registro para el paciente), ya que las vacunas pueden administrarse en diferentes centros. Al final de este Capítulo 1 se muestra un modelo de lista de comprobación para viajeros individuales.

Botiquín médico y artículos de aseo

Se debe llevar material sanitario suficiente para todas las necesidades previsibles durante el tiempo que dure el viaje.

Es necesario disponer de un botiquín médico en aquellos destinos donde puede haber riesgos significativos, especialmente en países en desarrollo y/o donde no es segura la disponibilidad local de determinados medicamentos. En dicho botiquín se incluirán medicamentos básicos para tratar las dolencias comunes, artículos para primeros auxilios y cualquier producto sanitario especial que pueda necesitar el viajero personalmente.

Algunos tipos de medicamentos con receta deben llevarse junto con un certificado firmado por un médico, declarando que el viajero necesita esos fármacos para su tratamiento personal. Algunos países no sólo exigen que dicho certificado esté firmado por un médico, sino también por la administración sanitaria nacional.

Todos los medicamentos deben transportarse en el equipaje de mano para evitar su pérdida durante el viaje. Una buena medida de precaución, en caso de pérdida o robo, es llevar el material por duplicado en el equipaje facturado.

Los artículos de aseo también deben llevarse en cantidad suficiente para todo el viaje, a menos que esté asegurada su disponibilidad en el destino del viaje. Entre ellos se incluirán productos para el cuidado dental, cuidado de los ojos, incluidas las lentes de contacto, cuidado de la piel e higiene personal.

Contenido de un botiquín médico básico

Artículos para primeros auxilios:

- Esparadrapo adhesivo
- Antiséptico para heridas
- Vendas
- Gotas oculares emolientes
- Repelente de insectos
- Tratamiento para las picaduras de insectos

- Descongestionante nasal
- Sales de rehidratación oral
- Tijeras e impermeables
- Analgésico simple (por ejemplo, paracetamol)
- Apósitos esterilizados
- Termómetro clínico.

Artículos complementarios según el destino y las necesidades individuales:

- Medicación contra la diarrea
- Polvos antifúngicos
- Medicación antipalúdica
- preservativos
- Medicación para cualquier enfermedad previa
- Sedantes
- Jeringuillas y agujas esterilizadas
- Desinfectante del agua
- Otros artículos para las necesidades previsibles, según el destino y la duración del viaje.

Viajeros con problemas médicos preexistentes y necesidades especiales

Los riesgos sanitarios asociados con los viajes son mayores para ciertos grupos de viajeros, incluidos bebés y niños pequeños, mujeres embarazadas, ancianos, minusválidos y personas que tienen problemas médicos previos. Todos estos tipos de viajeros necesitan asesoramiento médico y precauciones especiales.

Deben informarse bien sobre los servicios médicos disponibles en el destino del viaje.

Edad

Los bebés y los niños pequeños tienen necesidades especiales en lo que se refiere a vacunaciones y precauciones contra el paludismo (véanse los Capítulos 5 y 6). Son especialmente sensibles a la radiación ultravioleta y se deshidratan más fácilmente que los adultos en caso de una ingestión inadecuada de líquidos o pérdida de fluidos a causa de diarrea. La deshidratación en unas pocas horas puede abatir a un niño. Los viajes en avión pueden provocar molestias a los bebés debido a los cambios de presión de aire en la cabina y están contraindicados para recién nacidos menores de 7 días. Los bebés y los niños pequeños son más sensibles a los cambios repentinos de altitud. También son más susceptibles a muchas enfermedades infecciosas.

La edad avanzada no es necesariamente una contraindicación para el viaje si el estado general de salud es bueno. Las personas ancianas deben pedir consejo médico antes de planificar un viaje de larga distancia.

Embarazo

En general, viajar no está contraindicado durante el embarazo mientras que no esté próximo a la fecha prevista del parto, siempre que se trate de un embarazo sin complicaciones y la salud de la madre sea buena.

Las aerolíneas imponen algunas restricciones a los viajes al final del embarazo y durante el período neonatal (véase el Capítulo 2).

Hay algunas restricciones sobre vacunación durante el embarazo: el Capítulo 6 ofrece información específica.

Las mujeres embarazadas tienen riesgo de complicaciones graves si contraen paludismo. Deben evitar viajar a áreas endémicas de paludismo durante el embarazo siempre que sea posible. En el Capítulo 7 se facilitan las recomendaciones específicas sobre el uso de medicamentos antipalúdicos durante el embarazo.

Durante el embarazo cualquier tipo de medicación sólo debe tomarse de acuerdo con el consejo médico.

No es recomendable realizar viajes a grandes altitudes (véase también el Capítulo 3) o a zonas remotas durante el embarazo.

Minusvalías

Las minusvalías físicas normalmente no constituyen una contraindicación para viajar si el estado general de salud es bueno. Las compañías aéreas tienen reguladas las condiciones de viaje de los pasajeros minusválidos que necesitan ir acompañados (véase

el Capítulo 2). Se debe obtener información de la aerolínea con antelación.

Enfermedades preexistentes

Las personas afectadas por enfermedades crónicas deben pedir consejo médico antes de organizar un viaje. Entre las dolencias que incrementan los riesgos sanitarios durante el viaje se incluyen las siguientes:

- Enfermedades cardiovasculares
- Hepatitis crónica
- Enfermedades intestinales inflamatorias crónicas
- Enfermedad renal crónica que requiere diálisis
- Enfermedades respiratorias crónicas
- Diabetes mellitus
- Inmunosupresión debida a medicación o a infección por VIH
- Enfermedad tromboembólica previa
- Anemia severa
- Trastornos mentales graves
- Cualquier dolencia crónica que requiera intervención médica frecuente.

Un viajero afectado por una enfermedad persistente debe llevar consigo en su equipaje de mano la medicación necesaria para todo el tiempo que dure el viaje, llevando siempre consigo el nombre y datos de contacto de su médico junto con los otros documentos de viaje, e información sobre su situación médica y tratamiento, además de los detalles sobre la medicación (incluidos los nombres genéricos de los medicamentos) y las dosis prescritas. También es necesario un informe del médico certificando la necesidad de los medicamentos u otro material sanitario (por ejemplo, jeringuillas) que pueda ser cuestionado por los oficiales de aduanas.

Seguros de viaje

Los viajeros internacionales deben ser conscientes de que en el extranjero a menudo sólo se dispone de asistencia médica en centros médicos privados y que ésta puede ser muy costosa. En lugares donde la asistencia médica de buena calidad no es accesible, el viajero puede necesitar ser repatriado en caso de accidente o enfermedad. Si se produce la muerte en el extranjero, la repatriación del cadáver puede ser extremadamente cara y difícil de organizar. Se debe recomendar a los viajeros: 1) pedir información sobre los posibles convenios recíprocos en materia de asistencia sanitaria entre el país de residencia y el país de destino, y 2) contratar un seguro médico especial en aquellos destinos donde los riesgos sanitarios son importantes y la asistencia médica es cara o no es fácilmente alcanzable. Ese seguro sanitario debe incluir cobertura para cambios de itinerario, repatriación urgente por razones sanitarias, hospitalización, asistencia médica en caso de enfermedad o accidente, y repatriación del cadáver en caso de muerte.

Normalmente los agentes u organizadores de viajes informan sobre los seguros médicos para viajeros. Debe advertirse que actualmente algunos países exigen prueba de que se dispone de un seguro médico adecuado como condición para la entrada. Los viajeros deben conocer los procedimientos que deben seguir para obtener la asistencia y los reembolsos. Se debe llevar en el equipaje de mano una copia del certificado del seguro y los datos de contacto junto con los demás documentos del viaje.

Papel de los profesionales de la industria de los viajes

Los operadores turísticos, agencias de viajes, aerolíneas y empresas de transportes tienen una importante responsabilidad a la hora de salvaguardar la salud de los viajeros. La industria de los viajes debe ser la primera interesada en que los viajeros tengan los menores problemas posibles durante el trayecto y la visita a un país extranjero. El contacto con el viajero antes del viaje ofrece una oportunidad única para informarle y asesorarle sobre la situación en cada uno de los países que va a visitar. Las agencias de viajes o los operadores turísticos deben dar la siguiente información sanitaria a los viajeros:

- Recomendar al viajero que acuda a un centro especializado en medicina del viajero tan pronto como sea posible después de planificar un viaje a cualquier destino donde se pueden prever importantes riesgos sanitarios, especialmente en países en desarrollo, preferiblemente 4-6 semanas antes de la partida.
- Recomendar a los viajeros de último minuto que acudan a un centro especializado en medicina del viajero incluso hasta el día antes de la partida.
- Asesorar al viajero si el destino presenta riesgos especiales para la salud y la

seguridad personal, y sugerir las precauciones adecuadas.

- Recomendar encarecidamente al viajero que contrate un seguro médico e informarle sobre las pólizas disponibles.
- Informar al viajero sobre los procedimientos para obtener asistencia y reembolsos, especialmente si la póliza del seguro es gestionada por la agencia o compañía de viajes.

Facilitar información sobre:

- los requisitos obligatorios de vacunación contra la fiebre amarilla;
- la necesidad de precauciones contra el paludismo en el destino de viaje;
- la existencia de otros importantes riesgos sanitarios en el destino de viaje;
- la existencia o la falta de centros médicos de buena calidad en el destino del viaje.

Responsabilidad del viajero

Los viajeros pueden obtener una gran cantidad de información y consejos de los profesionales sanitarios y de la industria de los viajes, para ayudarles a prevenir problemas sanitarios mientras se encuentran en el extranjero. Sin embargo, el viajero debe aceptar que es responsable de su salud y bienestar durante el viaje y a su regreso. A continuación se detallan las principales responsabilidades que ha de asumir el viajero:

- la decisión del viaje
- reconocer y aceptar los riesgos implicados
- buscar consejo médico con tiempo suficiente, preferiblemente 4-6 semanas antes del viaje
- cumplir las vacunaciones recomendadas y las prescripciones sobre otras medicaciones y medidas sanitarias
- realizar una cuidadosa planificación antes de la partida
- llevar consigo un botiquín médico conociendo su manejo
- contratar un seguro con la cobertura adecuada

- adoptar precauciones antes, durante y después del viaje
- conseguir un informe del médico sobre los medicamentos con receta, jeringuillas, etc., que va a llevar consigo
- hacerse responsable de la salud y el bienestar de los niños que le acompañan
- adoptar precauciones para evitar transmitir cualquier enfermedad infecciosa a otras personas durante y después de viaje
- informar detalladamente sobre cualquier enfermedad al regreso, incluida la información sobre todos los viajes recientes
- mostrar respeto por el país anfitrión y su población.

Al final de este capítulo 1 se incluye un modelo de lista de comprobación que puede usar el viajero, donde se indican las medidas que debe tomar antes del viaje.

Examen médico después del viaje

Se debe recomendar al viajero someterse a un examen médico a su regreso si:

- padece una enfermedad crónica, como enfermedades cardiovasculares, diabetes mellitus, enfermedad respiratoria crónica, etc.
- experimenta una enfermedad en las semanas siguientes al regreso, especialmente si presenta fiebre, diarrea persistente, vómitos, ictericia, trastornos urinarios, enfermedad cutánea o infección genital
- considera que ha estado expuesto a una enfermedad infecciosa grave durante el viaje
- ha pasado más de 3 meses en un país en desarrollo.

El viajero debe informar al personal sanitario sobre su reciente viaje, incluido el destino, el objetivo y la duración de la visita. Los viajeros frecuentes deben informar sobre todos los viajes que hayan realizado en las semanas y meses anteriores.

Nota. La fiebre después de regresar de una zona endémica de paludismo supone una emergencia y los viajeros afectados deben buscar atención médica inmediatamente.

Lectura adicional

Dupont HL, Steffen R, eds. Textbook of travel medicine and health. London, BC Decker, 1997.

Zuckerman JN, ed. Principles and practice of travel medicine. Chichester, John Wiley&Sons, 2001.

Modelo de lista de comprobación para el viajero

Obtener información sobre las condiciones locales

Dependiendo del destino

- Riesgos relativos a la zona (urbana o rural)
- Tipo de alojamiento (hotel, camping)
- Duración de la estancia
- Altitud
- Problemas de seguridad (por ejemplo, conflictos)
- Disponibilidad de centros médicos.

Prevención

Vacunación. Contactar con el centro especializado en medicina del viajero más próximo o un médico tan pronto como sea posible, preferiblemente 4-6 semanas antes de la partida.

Paludismo. Solicitar información sobre el riesgo de paludismo, la prevención de las picaduras de mosquito y la posible necesidad de quimioprofilaxis y tratamiento de reserva apropiado, así como prever una mosquitera para la cama y repelente de insectos.

Higiene de los alimentos. Comer sólo alimentos completamente cocinados y beber sólo bebidas frías embotelladas o empaquetadas bien selladas. Hervir el agua de bebida si la seguridad es dudosa. Si no es posible hervirla, puede usarse un filtro aprobado en buen estado y/o un agente desinfectante.

Enfermedades locales específicas. Por favor, consulte las secciones correspondientes de este trabajo.

Accidentes relacionados con

- El tráfico (obtener antes de la partida una tarjeta donde se muestre el grupo sanguíneo)
- Los animales (tener cuidado con serpientes y perros rabiosos)
- Las alergias (usar un brazalete de alerta médica)
- El sol (llevar gafas de sol y crema solar).

Hacer las siguientes comprobaciones

- Médica: obtener recetas para la medicación de acuerdo con la duración de la estancia, y pedir consejo a su médico sobre lo que debe contener un botiquín médico apropiado
- Dental
- Oftalmológica: llevar gafas de repuesto
- Otras según las necesidades específicas (por ejemplo, embarazo, diabetes).

Subscribir un seguro médico con cobertura apropiada en el extranjero, por ejemplo, de accidentes, enfermedad, repatriación médica.

Cuestionario previo a la partida

Apellidos:		Nombre:	
Fecha de nacimiento:		País de origen:	
Motivo del viaje:		<input type="checkbox"/> Privado	<input type="checkbox"/> Profesional
Actividades especiales :		<input type="checkbox"/> Alojamiento: p.ej. camping, vivac. <input type="checkbox"/> Deportes: p.ej. submarinismo, caza, <i>trekking a gran altitud</i>	
Fecha de partida y duración de la estancia :			
Lugares que van a visitarse :			
País	Ciudad	Zona rural	Fechas
		Sí No	Desde hasta
		Sí No	Desde hasta
		Sí No	Desde hasta
		Sí No	Desde hasta
Historia clínica :			
Registro de vacunaciones :			
Estado de salud actual :			
Enfermedades crónicas :			
Tratamientos médicos recientes o actuales :			
Historia de ictericia o hepatitis :			
Alergias (p.ej.: huevos, antibióticos, sulfamidas, etc.) :			
Para la mujer :		<input type="checkbox"/> Actualmente embarazada <input type="checkbox"/> Probable embarazo en los 3 meses próximos <input type="checkbox"/> Actualmente en período de lactancia	
Historia de ansiedad o depresión :			
<input type="checkbox"/> En caso afirmativo, tratamiento prescrito (especificar)			
Trastornos neurológicos (p.ej.: epilepsia, esclerosis múltiple, etc.) :			
Enfermedades cardiovasculares (p.ej.: trombosis, uso de marcapasos, etc.) :17			

CAPITULO 2 : Viajes en avión: consideraciones sanitarias

Este capítulo ha sido preparado en colaboración con la Organización Internacional de Aviación Civil y la Asociación Internacional del Transporte Aéreo. Para facilitar su uso por una amplia variedad de lectores se ha limitado el uso de términos técnicos al mínimo. Los profesionales sanitarios que necesiten información más detallada pueden consultar la página Web de la Asociación Médica Aeroespacial: www.asma.org.

El volumen de tráfico aéreo se ha incrementado extraordinariamente en los últimos años y el número de vuelos a larga distancia ha aumentado enormemente. Con los modernos aviones de largo alcance se ha reducido la necesidad de hacer escalas, con el consiguiente aumento de la duración de los vuelos. El número de pasajeros que pueden transportar los aviones de largo recorrido también está aumentando, de forma que cada vez más pasajeros viajan juntos a bordo de un avión. Los “pasajeros frecuentes” constituyen ahora un importante segmento de la población de viajeros. De acuerdo con la Organización Internacional de Aviación Civil el número anual de pasajeros fue superior a 1.647 millones en 2000, y aunque la cifras cayeron durante los años siguientes debido a los problemas de seguridad y al brote del síndrome respiratorio agudo severo (SRAS), las cifras están aumentando de nuevo y es previsible que se incrementen en un 4,4% anual hasta 2015.

Los viajes en avión, especialmente a larga distancia, exponen a los pasajeros a diversos factores que pueden afectar a su salud y bienestar. Los pasajeros con problemas médicos preexistentes tienen más probabilidades de verse afectados y deben consultar a su médico o acudir a un centro de atención al viajero con suficiente antelación antes de viajar. Quienes reciben asistencia médica y tienen previsto viajar en avión en un futuro cercano deben comunicárselo a su asesor médico. Los riesgos sanitarios asociados con el viaje en avión se pueden minimizar si el viajero lo planifica cuidadosamente y adopta algunas sencillas precauciones antes, durante y después del vuelo. A continuación se incluye una explicación de los diversos factores que pueden afectar a la salud y el bienestar de los viajeros por aire.

Presión de aire en la cabina

Aunque las cabinas de los aparatos están presurizadas, la presión de aire en la cabina durante el vuelo a altitud de crucero es más baja que la presión del aire a nivel del mar. A una altitud de crucero típica de 11.000 a 12.200 metros (36.000-40.000 pies), la presión de aire en la cabina es equivalente a la presión de aire en el exterior a 1.800-2.400 metros

(6.000-8.000 pies) sobre el nivel del mar. En consecuencia, la sangre absorbe menos el oxígeno (hipoxia) y los gases en el interior del cuerpo se expanden. Los efectos de una presión de aire reducida en la cabina son normalmente bien tolerados por los pasajeros sanos.

Oxígeno e hipoxia

El aire en la cabina contiene oxígeno suficiente para los pasajeros sanos y la tripulación. Sin embargo, debido a que la presión del aire en la cabina es relativamente baja, la cantidad de oxígeno en sangre se reduce en comparación con el nivel del mar. Los pasajeros con determinados problemas médicos, especialmente enfermedades del corazón y del pulmón y afecciones de la sangre tales como anemia, pueden no tolerar bien este reducido nivel de oxígeno (hipoxia). Estos pasajeros generalmente pueden viajar con seguridad si se acuerda con la aerolínea tomar medidas para disponer de un suministro adicional de oxígeno durante el vuelo.

Expansión de gases

Conforme asciende el avión, la reducción de la presión de aire en la cabina hace que los gases se expandan. De forma similar, conforme el avión desciende el aumento de la presión en la cabina hace que los gases se contraigan. Estos cambios pueden tener consecuencias cuando los gases están retenidos en el cuerpo.

La expansión de los gases durante el ascenso hace que el aire se escape desde el oído medio y los senos, normalmente sin provocar problemas. El flujo de aire a veces puede percibirse como una sensación de “desataponamiento” de los oídos. Conforme el avión desciende el aire debe fluir de nuevo hacia el oído medio y los senos con el fin de igualar las diferencias de presión. Si esto no ocurre puede tenerse la sensación de que los oídos o los senos están bloqueados y si no se alivia la presión puede provocar dolor.

Tragar, masticar o bostezar (“despejar los oídos”) normalmente aliviará las molestias. Si el problema persiste generalmente ayuda realizar con fuerza una corta espiración manteniendo la nariz y la boca cerradas (maniobra de Valsalva). En el caso de los bebés, darles de comer o ponerles un chupete para estimular la acción de tragar puede reducir los síntomas.

Las personas con infecciones de oído, nariz o senos deben evitar volar porque su incapacidad para igualar las diferencias de presión puede producirles dolor y lesiones. Si no es posible evitar el viaje, el uso de gotas nasales descongestionantes antes del vuelo y de nuevo antes del descenso puede ser de ayuda.

Mientras el avión asciende, la expansión de gases en el abdomen puede causar

malestar, aunque generalmente es leve.

Algunas formas de cirugía y otros tratamientos médicos o pruebas diagnósticas pueden provocar la introducción de aire u otros gases en alguna cavidad corporal. Esto puede ocurrir, por ejemplo, en la cirugía abdominal o el tratamiento del desprendimiento de retina. Los pasajeros que se han sometido recientemente a dichos procedimientos deben preguntar a su médico o a un especialista en medicina de los viajes cuánto tiempo deben esperar antes de emprender un viaje en avión.

Humedad en la cabina y deshidratación

La humedad relativa en las cabinas de los aviones es baja, normalmente menos de un 20% (la humedad en casa es normalmente superior al 30%). La baja humedad puede provocar sequedad de la piel y molestias en ojos, boca, nariz y la piel expuesta, aunque no representa un riesgo para la salud. Utilizar una crema hidratante para la piel, un spray nasal salino para humedecer las vías nasales y gafas en lugar de lentes de contacto puede aliviar o prevenir las molestias. La baja humedad no provoca deshidratación y no es necesario tomar más agua de lo habitual.

Ozono

El ozono es una forma de oxígeno (con tres, en lugar de dos, átomos por molécula) presente en la atmósfera superior y que puede entrar en la cabina del avión junto con el suministro de aire fresco. En los aviones antiguos se observó que los niveles de ozono en el aire de la cabina podían provocar en ocasiones irritación de los tejidos de pulmones, ojos y nariz. El ozono se transforma por la acción de calor y la mayor parte es eliminado por los compresores (en los motores de avión) que suministran el aire presurizado para la cabina. Además, la mayoría de los aviones modernos de largo alcance disponen de equipos (convertidores catalíticos) que transforman el ozono restante.

Radiación cósmica

La radiación cósmica está formada por las radiaciones procedentes del sol y del espacio exterior. La atmósfera de la Tierra y su campo magnético son pantallas protectoras naturales y por ello los niveles de radiación cósmica son bajos a baja altitud. La radiación cósmica es más intensa sobre las regiones polares que sobre el ecuador debido a la forma del campo magnético de la Tierra y al “achatación” de la atmósfera sobre los polos.

La población está continuamente expuesta a la radiación natural de base procedente del terreno, las rocas y los materiales de construcción, así como a la radiación cósmica que llega a la superficie terrestre.

Aunque los niveles de radiación cósmica son mayores a las altitudes de crucero de

los aviones que a nivel del mar, hasta el momento las investigaciones no han demostrado ningún efecto significativo para la salud de los viajeros y las tripulaciones.

Cinetosis

Excepto en caso de turbulencias fuertes, los viajeros en avión raramente sufren cinetosis (mareos).

Los viajeros susceptibles deben pedir un asiento en la sección media de la cabina donde los movimientos son menos pronunciados, y tener disponible y fácilmente accesible en todo momento la bolsa para mareos.

También deben consultar con su médico o especialista en medicina de los viajes sobre la medicación que pueden tomar antes de volar para ayudar a prevenir este problema.

Inmovilidad, problemas circulatorios y Trombosis Venosa Profunda (TVP)

La contracción de los músculos es factor importante para mantener el flujo de sangre a través de las venas, especialmente en las piernas. La inmovilidad prolongada, especialmente cuando la persona está sentada, puede provocar un estancamiento de la sangre en las piernas que a su vez provoca hinchazón, rigidez y molestias.

Es sabido que la inmovilidad es uno de los factores que pueden provocar el desarrollo de un coágulo de sangre en una vena profunda, conocido como “trombosis venosa profunda” o TVP. Las investigaciones han demostrado que la TVP puede ocurrir como resultado de la inmovilidad prolongada, por ejemplo, durante un viaje largo, ya sea en coche, autobús, tren o avión. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha emprendido un gran estudio para investigar si existe algún factor que pueda motivar que el riesgo de TVP sea más alto para los viajes en avión que para otras causas de inmovilidad.

En la mayoría de los casos de TVP los trombos son pequeños y no provocan síntomas. El organismo es capaz de disolver gradualmente el trombo sin consecuencias a largo plazo. Los trombos más grandes pueden ocasionar síntomas como hinchazón de las piernas, sensibilidad en la zona, irritación y dolor. En ocasiones un trozo del trombo puede desprenderse y viajar por la corriente sanguínea hasta acabar alojado en los pulmones. Esto se conoce como embolismo pulmonar y puede provocar dolor en el pecho, dificultades respiratorias y en casos graves, la muerte súbita. Esto puede ocurrir muchas horas e incluso días después de la formación del trombo.

El riesgo de desarrollar TVP durante los viajes es muy pequeño a menos que existan uno o más factores de riesgo añadidos. Entre éstos se incluyen los siguientes:

- TVP o embolismo pulmonar previos

- Historia de TVP o embolismo pulmonar en un familiar cercano
- Uso de terapia de estrógenos-anticonceptivos orales (la “píldora”) o terapia de sustitución hormonal (TSH)
- Embarazo
- Cirugía o traumatismo reciente, especialmente del abdomen, región pélvica o piernas
- Cáncer
- Ciertas anomalías genéticas de la coagulación de la sangre.

Es recomendable que las personas con uno o más de estos factores de riesgo pidan consejo médico específico a su médico o en un centro de atención al viajero con antelación suficiente antes de embarcar en un vuelo de tres o más horas de duración.

La TVP ocurre con mayor frecuencia en personas de más edad. Algunos investigadores sugieren que fumar, la obesidad y las venas varicosas pueden ser un riesgo.

Precauciones

El riesgo de que un pasajero sin ninguno de los factores de riesgo anteriormente mencionados desarrolle TVP como consecuencia del vuelo es reducido y las ventajas de la mayoría de las medidas preventivas para dichos pasajeros no están demostradas, e incluso algunas de ellas pueden ser perjudiciales.

A continuación se incluyen algunos consejos de sentido común:

Moverse por la cabina durante un vuelo largo ayuda a reducir cualquier período de inmovilidad prolongada. Sin embargo, no siempre esto es posible y además cualquier beneficio potencial para la salud debe sopesarse con el riesgo de una posible lesión en caso de que el avión encuentre turbulencias repentinas e inesperadas. Una forma sensata de actuar es caminar por la cabina, por ejemplo, ir al cuarto de baño, una vez cada 2-3 horas. Muchas líneas aéreas dan también consejos útiles sobre ejercicios que pueden realizarse en el asiento durante el vuelo. Se cree que ejercitar los músculos de las piernas puede estimular la circulación, reducir el malestar, la fatiga y la rigidez, y reducir el riesgo de desarrollar TVP. El equipaje de mano no debe colocarse donde pueda obstaculizar el movimiento de piernas y pies y la ropa debe ser suelta y cómoda.

El uso de medias de compresión graduada bien ajustadas puede ser de ayuda. Estas medias comprimen los músculos de la pierna y mejoran el flujo de la sangre en las venas

profundas. También pueden ayudar a prevenir la hinchazón de tobillos que es muy común en los vuelos largos. No obstante, las medidas deben ser de la talla correcta para ser realmente eficaces, por lo cual, los pasajeros deben preguntar a su médico o en un centro de atención al viajero qué tipo es apropiado para ellos.

Teniendo en cuenta el indudable riesgo de efectos secundarios significativos y la falta de evidencias probadas sobre sus beneficios, se recomienda a los pasajeros que no tomen aspirina con el único objetivo de prevenir la TVP relacionada con los viajes.

Puede prescribirse a los viajeros que tiene más riesgo de desarrollar TVP tratamientos específicos, como inyecciones de heparina. La tripulación no está entrenada para poner inyecciones y los viajeros a quienes se les haya recetado heparina o bien deben aprender a inyectarse ellos mismos o deben tomar medidas para que se las ponga una persona cualificada.

Submarinismo

Los practicantes de submarinismo no deben volar excesivamente pronto después de bucear, dado el riesgo de que la presión reducida en la cabina pueda provocarles síndrome de descompresión (enfermedad de los buzos). Se recomienda no volar hasta al menos 12 horas después de su última inmersión, y este período debe prolongarse hasta 24 horas después de haber realizado múltiples inmersiones o alguna inmersión que ha requerido paradas de descompresión durante el ascenso a la superficie. Los pasajeros que practiquen submarinismo recreativo antes de volar deben pedir consejo especializado en las escuelas de submarinismo.

Jet lag

El jet lag es el término usado para los síntomas ocasionados por la alteración del reloj corporal interno y los ritmos (circadianos) de aproximadamente 24 horas que dicho reloj controla.

La alteración se produce cuando se cruzan múltiples zonas horarias, es decir, cuando se vuela de este a oeste o de oeste a este. El jet lag puede causar indigestión y trastornos de la función intestinal, malestar general, somnolencia durante el día, dificultad para dormir de noche y reducción de las facultades físicas y mentales. Sus efectos a menudo se suman al cansancio ocasionado por el propio viaje. Los síntomas de jet lag desaparecen gradualmente conforme el organismo se adapta a la nueva zona horaria.

El jet lag no puede prevenirse pero hay formas de reducir sus efectos (véase más adelante). Los viajeros que toman medicación siguiendo un horario estricto (por ejemplo, insulina, píldora anticonceptiva) deben consultar a su médico o en un centro de atención al viajero antes de viajar.

Medidas generales para reducir los efectos del jet lag

- Estar tan descansado como sea posible antes de la partida y descansar durante el vuelo. Los períodos breves de sueño pueden ser de ayuda.
- Tomar comidas ligeras y limitar el consumo de alcohol. El alcohol aumenta la producción de orina lo que provoca trastornos del sueño al tener que despertarse para orinar. Aunque puede acelerar el inicio del sueño, reduce su calidad y lo hace menos reparador. Los efectos del alcohol (resaca) pueden exacerbar los efectos del jet lag y la fatiga del viaje. Por lo tanto, si se toma alcohol debe consumirse con moderación tanto antes como durante el vuelo. La cafeína debe limitarse a las cantidades normales y evitarse en las horas anteriores al período de sueño previsto.
- Intentar crear condiciones adecuadas para prepararse para dormir. Para dormir durante el día, las máscaras para los ojos y los taponos para los oídos pueden ser de ayuda. El ejercicio regular durante el día puede ayudar a suscitar el sueño, aunque debe evitarse el ejercicio enérgico inmediatamente antes de dormir.
- En el destino intentar dormir cada 24 horas el mismo tiempo que se duerme habitualmente. Se cree necesario un bloque mínimo de 4 horas de sueño (conocido como “sueño de soporte”) durante la noche local para que el reloj corporal interno pueda adaptarse a la nueva zona horaria. Si es posible, conseguir el tiempo total de sueño realizando pequeñas siestas cuando se siente sueño durante el día.
- El ciclo de luz y oscuridad es uno de los factores más importantes para fijar el reloj corporal interno.

La exposición a la luz diurna en el destino generalmente ayuda a adaptarse.

- Las pastillas para dormir de acción corta pueden ser de ayuda. Sólo deben usarse siguiendo recomendaciones médicas, y no deben tomarse de forma habitual durante los vuelos ya que pueden incrementar la inmovilidad y, por lo tanto, el riesgo de desarrollar DVT.
- La melatonina está disponible en algunos países y puede utilizarse como ayuda para resincronizar el reloj corporal interno. Normalmente se vende como suplemento alimenticio y, por lo tanto, no está sometida al mismo estricto control que los medicamentos (por ejemplo, en Estados Unidos no ha sido aprobada para su uso como medicamento, pero puede venderse como suplemento alimenticio). No se ha evaluado completamente el mejor momento para tomarse ni la dosificación más eficaz de la melatonina, y se desconocen sus efectos secundarios, especialmente usada a largo plazo. Además, los métodos de fabricación no están normalizados por lo que la dosis de cada tableta puede variar mucho, y pueden estar presentes

algunos compuestos dañinos. Por estas razones la melatonina no puede ser recomendada.

- No siempre es aconsejable ajustarse a la zona horaria local en el caso de viajes cortos de 2-3 días de duración o menos. En caso de duda puede consultarse con un especialista en medicina de los viajes.
- Las personas reaccionan de manera diferente a los cambios de la zona horaria. Los “pasajeros frecuentes” deben aprender cómo responde su propio organismo y adoptar hábitos en consecuencia. El asesoramiento de un centro de atención al viajero puede ayudar a determinar una estrategia eficaz de respuesta.

Aspectos psicológicos

Viajar en avión no es una actividad natural para el ser humano y muchas personas experimentan algún grado de dificultad psicológica al volar. Los principales problemas que se encuentran son el estrés y el miedo a volar. Ambos pueden ocurrir juntos o por separado en diferentes momentos antes y durante la duración del viaje.

Estrés

Todas las formas de viajar generan estrés. Volar puede ser particularmente estresante porque a menudo implica un largo trayecto hasta el aeropuerto, sueño acortado y la necesidad de caminar largas distancias en el edificio de la terminal. La mayoría de los pasajeros encuentran su propia manera de hacerle frente, pero aquellos pasajeros que encuentran viajar en avión particularmente estresante deben pedir asesoramiento médico en el momento oportuno. Una buena planificación (pasaportes, billetes, medicación, etc.) y contar con mucho tiempo para llegar al aeropuerto ayudan a aliviar la tensión.

Fobia a volar (miedo a volar)

El miedo a volar puede ir desde sentirse ligeramente ansioso hasta la incapacidad absoluta de viajar en avión. Esto puede provocar importantes problemas en la vida personal y profesional.

Los viajeros que quieren viajar en avión pero son incapaces de hacerlo por su miedo a volar deben pedir consejo médico antes del viaje. La medicación puede ser útil en algunos casos, pero el uso de alcohol “para calmar los nervios” no ayuda y puede ser peligroso en combinación con ciertos medicamentos. Para una solución a largo plazo el viajero debe buscar tratamiento especializado para reducir las dificultades psicológicas asociadas con el viaje en avión. Hay muchos cursos disponibles para reducir o curar el miedo a volar. Generalmente incluyen consejos sobre cómo hacer frente a los síntomas que provoca el miedo, información sobre cómo vuela un avión, cómo funcionan los controles durante un vuelo y, en la mayoría de los casos, un vuelo corto.

Rabia aérea

En los últimos años la “rabia aérea” ha sido reconocida como una forma de conducta destructiva relacionada con los viajes en avión. Parece estar relacionada con altos niveles de estrés general pero no específicamente con la fobia a volar. Frecuentemente va precedida por un consumo excesivo de alcohol.

Viajeros con condiciones médicas o necesidades especiales

Las líneas aéreas tienen derecho a rechazar llevar pasajeros con condiciones que pueden empeorar o tener consecuencias graves durante el vuelo. Las aerolíneas pueden exigir una autorización médica de su departamento/consejero médico si existe una indicación de que un pasajero puede sufrir alguna enfermedad o condición mental o física que:

- Puede considerarse un peligro potencial a la seguridad del avión.
- Afecte negativamente al bienestar y la comodidad de los otros pasajeros y/o miembros de la tripulación.
- Requiera atención médica y/o equipo especial durante el vuelo.
- Puede agravarse durante el vuelo.

Si el personal de la tripulación de cabina sospecha antes de la salida que un pasajero puede estar enfermo, el comandante del avión será informado y se tomará una decisión sobre si el pasajero está capacitado para viajar, necesita la atención médica, o representa un peligro para los otros pasajeros y la tripulación o para la seguridad del avión.

Aunque en este capítulo se dan algunas pautas generales sobre las condiciones que pueden requerir autorización médica previa, las políticas de las aerolíneas varían y los requisitos siempre deben comprobarse en el momento, o antes, de reservar el vuelo. Un buen lugar para encontrar la información es a menudo la página web de la compañía aérea.

Niños pequeños

Volar en avión no es recomendable para bebés menores de 7 días. Si el viaje es absolutamente necesario para bebés mayores de 7 días pero nacidos prematuramente, se debe pedir consejo médico en cada caso. Los cambios de presión de aire en la cabina pueden afectar a los niños pequeños; una posible forma de aliviarles es darles alimento o un chupete para estimular la acción de tragar.

Mujeres embarazadas

Normalmente las mujeres embarazadas pueden viajar en avión con seguridad, pero la

mayoría de las aerolíneas restringen la admisión de mujeres al final del embarazo. Las directrices comunes para los embarazos sin complicaciones son:

- Después de la semana 28 de embarazo se debe llevar una carta del médico o la comadrona confirmando la fecha esperada del parto y que el embarazo es normal.
- Para embarazos simples, se permite volar hasta el final de la semana 36.
- Para embarazos múltiples, se permite volar hasta el final de la semana 32.

Enfermedades preexistentes

La mayoría de las personas con condiciones médicas pueden viajar en avión con seguridad, siempre que se tengan en cuenta las precauciones necesarias, como la necesidad de suministro adicional de oxígeno, con suficiente antelación.

Quienes tienen problemas médicos de base como cáncer, enfermedad cardíaca o pulmonar, anemia, diabetes, toman regularmente medicación o están sometidas a un tratamiento de forma regular, se han sometido recientemente a cirugía o han estado ingresados en un hospital, o aquéllas que dudan sobre su aptitud para viajar por algún otro motivo, deben consultar a su médico o en un centro de atención al viajero antes de decidir viajar en avión.

Se debe llevar en el equipaje de mano la medicación que puede necesitarse durante el viaje, o pronto después de la llegada. También es recomendable llevar consigo una copia de la prescripción por si se pierde la medicación, se necesitan más medicamentos o en los chequeos de seguridad exigen una prueba que demuestre el propósito de la medicación.

Viajeros frecuentes con enfermedades preexistentes

Los viajeros frecuentes que tienen un problema de salud subyacente permanente y estable pueden obtener la tarjeta médica de viajero frecuente en el departamento médico o de reservas de muchas líneas aéreas. Esta tarjeta es aceptada, en determinadas condiciones, como prueba de la autorización médica y como identificación de la condición médica del titular.

Cuestiones de seguridad

Los chequeos de seguridad pueden causar problemas a los viajeros que son portadores de dispositivos metálicos como articulaciones artificiales, marcapasos o desfibriladores internos automáticos. Algunos marcapasos pueden verse afectados por los modernos escáneres y estos viajeros deberán llevar consigo una carta de su médico. Los viajeros que necesitan llevar otros equipos médicos en su equipaje de mano, especialmente artículos punzantes como agujas hipodérmicas, también deben llevar consigo una carta de su médico.

Fumadores

Actualmente casi todas las aerolíneas han prohibido fumar a bordo de sus aviones. A algunos fumadores puede resultarles estresante, y deben tratarlo con su médico antes de viajar. Los parches de sustitución de nicotina pueden ser de ayuda durante el vuelo y también puede considerarse el uso de otras medicaciones o técnicas.

Viajeros con minusvalías

Una minusvalía física normalmente no es una contraindicación para viajar. Los pasajeros que no son capaces de hacerse cargo de sus propias necesidades durante el vuelo (incluido el uso del servicio y el paso desde la silla de ruedas al asiento y viceversa) necesitan ir acompañados de una persona capaz de prestarles toda la ayuda necesaria. Generalmente la tripulación de cabina no está autorizada a proporcionar dicha ayuda y un viajero que la necesite y no tenga un acompañante adecuado puede no ser autorizado a viajar en ese avión. Se debe advertir a los viajeros confinados en silla de ruedas que no deben restringir deliberadamente la ingesta de líquidos antes o durante el viaje como una forma de evitar ir al servicio durante el vuelo ya que puede afectar negativamente a su estado general de salud.

Las aerolíneas tienen disposiciones sobre las condiciones de viaje para los pasajeros con minusvalías.

Los pasajeros minusválidos deben ponerse en contacto con la compañía aérea con antelación a su viaje para obtener información (generalmente las compañías ofrecen información útil en sus propias páginas web).

Enfermedades transmisibles

Las investigaciones han demostrado que el riesgo de transmisión de cualquier tipo de enfermedad infecciosa a bordo de un avión es extremadamente pequeño.

La calidad del aire de la cabina del avión se controla cuidadosamente. La ventilación proporciona un cambio total de aire 20-30 veces por hora. La mayoría de los aviones modernos cuentan con un sistema de recirculación que recicla hasta el 50% del aire de la cabina. El aire recirculado generalmente pasa a través de filtros HEPA (high-efficiency particulate air) del tipo usado en los quirófanos de los hospitales y en las unidades de cuidados intensivos, que atrapan partículas, bacterias, hongos y virus.

Puede producirse transmisión de una infección entre pasajeros que están sentados en la misma zona del avión, normalmente como consecuencia de la tos o estornudos de una persona infectada, o bien por contacto (contacto directo o contacto con la misma parte de la cabina del avión y del mobiliario que han tocado otros pasajeros). No es una

situación diferente de otras en que las personas están muy próximas unas a otras, como en un tren, autobús o teatro. Enfermedades altamente infecciosas como la gripe, tienen más probabilidades de propagarse a otros pasajeros en aquellas ocasiones en que el sistema de ventilación del avión no está funcionando. Normalmente se utiliza una pequeña unidad de energía auxiliar para proporcionar ventilación cuando el avión está en tierra, antes de que los motores principales entren en funcionamiento, aunque en ocasiones no se pone en marcha por razones ambientales (ruido) o técnicas. En estos casos, cuando está relacionado con un retraso prolongado, los pasajeros pueden ser desembarcados transitoriamente.

Con el fin de minimizar el riesgo de transmitir infecciones, los pasajeros que se encuentran mal, especialmente si tienen fiebre, deben aplazar su viaje hasta que se hayan recuperado. Las compañías aéreas pueden denegar el embarque a los pasajeros con apariencia de estar infectados por una enfermedad transmisible.

Desinsectación de la aeronave

Muchos países exigen la desinsectación de los aviones (para matar insectos) que llegan de países donde existen enfermedades propagadas por insectos, como el paludismo y la fiebre amarilla. Se han producido algunos casos de paludismo en personas que vivían o trabajaban cerca de aeropuertos en países donde no está presente el paludismo, y se cree que se ha debido al escape de mosquitos portadores del paludismo transportados en los aviones. Algunos países como, por ejemplo, Australia y Nueva Zelanda, requieren que se realicen desinsectaciones de forma rutinaria para prevenir la introducción inadvertida de especies que pueden dañar su agricultura.

La desinsectación es una medida de salud pública ordenada por el actual Reglamento Sanitario Internacional (véase el Anexo 3). Requiere el tratamiento del interior del avión con insecticidas indicados específicamente por la OMS. Los diferentes procedimientos actualmente usados son los siguientes:

- tratamiento del interior del avión mediante la aplicación de sprays insecticidas de acción rápida, inmediatamente antes del despegue con los pasajeros a bordo;
- tratamiento del interior del avión en tierra antes de que los pasajeros suban a bordo, usando un aerosol de insecticidas residuales, más un tratamiento adicional durante el vuelo con un spray insecticida de acción rápida poco antes de aterrizar;
- aplicación regular de un insecticida residual en todas las superficies internas del avión, excepto las áreas donde se preparan alimentos.

A los pasajeros a veces les preocupa su exposición a sprays insecticidas durante el viaje en avión.

Algunas personas han manifestado haberse sentido mal después de una fumigación del avión para su desinsectación. Sin embargo, la OMS no ha encontrado evidencias

de que los sprays insecticidas específicos sean nocivos para la salud humana cuando se aplican de acuerdo con las instrucciones prescritas.

Asistencia médica a bordo

Se exige a las aerolíneas disponer de un nivel mínimo de equipamiento médico en los aviones y proporcionar formación sobre primeros auxilios a todo el personal de cabina. El equipo que llevan los aviones puede variar y muchos de ellos llevan más equipamiento que el nivel mínimo exigido por la normativa. El equipo con que debería contar un vuelo internacional típico incluye:

- uno o más botiquines de primeros auxilios, para su uso por la tripulación;
- un botiquín médico, normalmente para ser usado por médicos u otras personas cualificadas, para tratar emergencias médicas durante el vuelo;
- un desfibrilador externo automático (DEA), para su uso por la tripulación en caso de emergencias cardíacas.

La tripulación de cabina está entrenada para usar los equipos de primeros auxilios y para llevar a cabo procedimientos de primeros auxilios y de resucitación. Normalmente también están entrenados para reconocer diferentes problemas médicos que pueden ser causa de emergencias a bordo y actuar adecuadamente para solventarlos.

Además, muchas aerolíneas disponen de sistemas que permiten a la tripulación ponerse en contacto con expertos médicos en un centro de respuesta situado en tierra para obtener asesoramiento sobre cómo tratar las emergencias médicas durante el vuelo.

Contraindicaciones para los viajes en avión

Los viajes en avión están normalmente contraindicados en los siguientes casos:

- Recién nacidos menores de 7 días
- Mujeres después de la semana 36 de embarazo (después de la semana 32 para embarazos múltiples) y hasta 7 días después del parto
- Personas afectadas por:
 - angina de pecho o dolor torácico en estado de reposo;
 - cualquier enfermedad contagiosa grave o aguda;
 - síndrome de descompresión después de realizar submarinismo;
 - presión intracraneal incrementada debido a hemorragia, traumatismo o infección;

- infecciones de los senos; infecciones de oído y nariz, especialmente si la trompa de Eustaquio está bloqueada;
- infarto de miocardio o ictus reciente (el plazo de tiempo depende de la gravedad de la enfermedad y de la duración del viaje);
- cirugía o lesión reciente cuando puede haber presente aire o gas atrapado, especialmente por trauma abdominal y cirugía gastrointestinal, lesiones cráneo-faciales y oculares, operaciones cerebrales y operaciones oculares con penetración del globo ocular;
- enfermedad respiratoria crónica grave, dificultades respiratorias en reposo, o neumotórax no resuelto;
- anemia falciforme;
- enfermedad psicótica, excepto cuando está completamente controlada.

Lectura adicional

Aerospace Medical Association, Medical Guidelines Task Force, Medical guidelines for airline travel, 2nd edition, 2003, <http://www.asma.org>.

British Medical Association, Board of Science and Education, The impact of flying on passenger health: a guide for healthcare professionals, 2004, <http://www.bma.org>.



CAPITULO 3 : Riesgos sanitarios medioambientales

Frecuentemente los viajeros experimentan grandes y abruptos cambios en las condiciones medioambientales, que pueden tener efectos en detrimento de la salud y el bienestar. El viaje puede implicar importantes cambios de altitud, temperatura y humedad; así como la exposición a especies inusuales de animales e insectos. El impacto negativo de los cambios repentinos de medio ambiente puede minimizarse adoptando algunas precauciones sencillas.

Altitud

A gran altitud la presión atmosférica se reduce. La consecuente reducción de la presión del oxígeno puede provocar hipoxia (suministro reducido de oxígeno a los tejidos).

A altitudes de 1.500-3.500 metros, la tolerancia al ejercicio disminuye y la ventilación se incrementa.

A altitudes de 3.500-5.500 metros se produce hipoxia y puede sobrevenir la enfermedad del mal de las alturas. Una ascensión rápida puede provocar hipoxia aguda: la persona afectada se debilita y puede perder el conocimiento. Después de 1-6 horas a gran altitud se puede producir el mal de altura agudo. Al dolor de cabeza le siguen anorexia, náuseas y vómitos, además de insomnio, fatiga, debilidad e irritabilidad. En algunos casos el resultado es mortal al desarrollar edema pulmonar y cerebral.

Los viajeros con enfermedad cardiovascular o pulmonar previa o anemia son muy sensibles a los cambios de altitud, ya que éstos pueden ser peligrosos o incluso poner la vida en peligro.

Precauciones para viajeros no acostumbrados a grandes altitudes

- Si es posible, evitar viajes directos a grandes altitudes. Fraccionar el viaje durante 2-3 noches a 2.500 - 3.000 metros para prevenir el mal de altura.
- Si no se puede evitar el viaje directo a gran altitud, el viajero debe evitar el ejercicio excesivo, las comidas copiosas y el alcohol después de llegar.
- Los viajeros que realizan una ascensión rápida hasta una gran altitud (> 3.000 metros) pueden considerar tomar medicación profiláctica (acetazolamida).
- Los viajeros que planean hacer escalada o trekking a gran altitud, requerirán un período de adaptación gradual.
- Los viajeros con enfermedad cardiovascular o pulmonar previa o anemia deben pedir consejo médico antes de viajar a una gran altitud.

Calor y humedad

Los cambios repentinos en temperatura y humedad pueden tener efectos adversos para la salud. La exposición a alta temperatura y humedad origina pérdida de agua y electrolitos (sales) y puede provocar extenuación por calor y golpe de calor. En condiciones de calor seco, es especialmente probable desarrollar deshidratación a menos que se tenga cuidado en mantener una adecuada ingestión de líquidos. La adición de un poco de sal de mesa a los alimentos y bebidas (a menos que esté contraindicada) puede ayudar a prevenir la extenuación por calor, especialmente durante el período de adaptación.

El consumo de alimentos y bebidas que contienen sal ayuda a reponer los electrolitos en caso de extenuación por calor y si se suda abundantemente. Cuando hace calor los viajeros mayores deben tener un cuidado especial en consumir más cantidad de líquidos, ya que el reflejo de la sed disminuye con la edad. Es necesario que los bebés y niños pequeños beban suficientes líquidos para evitar la deshidratación.

En condiciones de calor se puede experimentar irritación de la piel (sarpullido por exceso de calor).

Las infecciones cutáneas por hongos como el tinea pedis (pie de atleta) a menudo se ven agravadas por el calor y la humedad. Una ducha diaria, vestir con ropa holgada de algodón y la aplicación de polvos de talco en las zonas sensibles de la piel, ayudan a reducir el desarrollo o la propagación de estas infecciones.

La exposición a aire caliente, seco y con polvo puede provocar irritación e infección de los ojos y del tracto respiratorio.

Radiación ultravioleta por el sol

La radiación ultravioleta (UV) del sol incluye radiación UVA (longitud de onda de 315-400 nm) y UVB (280-315 nm), ambas perjudiciales para la piel y los ojos. La intensidad de la radiación UV está indicada por el Índice UV Solar Total, que mide la radiación peligrosa para la piel. El índice describe el nivel de radiación UV solar sobre la superficie de la Tierra, frecuentemente se notifica como la media máxima durante 10-30 minutos del día. Los valores del índice varían de cero hacia arriba, y cuanto más alto es el valor del índice, mayor es la posibilidad de que se produzca daño en la piel y los ojos y menor el tiempo necesario para que ocurra el daño. Los valores del índice se agrupan en categorías de exposición, siendo «extremos» los valores superiores a 10. En general, cuanto más próximo al ecuador más alto es el índice. La radiación UVB es especialmente intensa en verano y en el período de 4 horas alrededor del mediodía solar. La radiación UV puede penetrar el agua clara hasta una profundidad de 1 metro o más.

Los efectos adversos de la radiación ultravioleta del sol son los siguientes:

- La exposición a la radiación UV, especialmente la UVB, puede producir quemaduras solares debilitantes e insolaciones graves, especialmente en personas de piel clara.
- La exposición de los ojos puede causar queratitis aguda («ceguera de la nieve»), y el daño a largo plazo provoca el desarrollo de cataratas.
- Los efectos adversos a largo plazo en la piel incluyen:
 - desarrollo de cáncer de piel (carcinoma y melanoma maligno), principalmente debido a la radiación UVB;
 - envejecimiento acelerado de la epidermis, principalmente debido a la radiación UVA, que penetra más profundamente en la piel.
 - Las reacciones cutáneas adversas se deben a la interacción con numerosos medicamentos que pueden causar fotosensibilización y dermatitis fototóxica o fotoalérgica. Ciertos tipos de medicamentos, anticonceptivos orales, algunos medicamentos para profilaxis antipalúdica y ciertos antimicrobianos pueden producir reacciones adversas dermatológicas con la exposición a la luz solar. La aplicación tópica de ciertos productos, incluidos los perfumes que contienen aceite de bergamota u otros aceites cítricos, puede originar reacciones fototóxicas de contacto.
- La exposición puede suprimir el sistema inmune, incrementar el riesgo de enfermedades infecciosas y limitar la eficacia de las vacunaciones.

Precauciones

- Evitar exponerse al sol a mitad del día, cuando la intensidad de las radiaciones UV es más alta.
- Usar prendas que cubran los brazos y las piernas (la ropa de verano es protectora frente a las radiaciones UV y generalmente más efectiva incluso que los filtros solares de buena calidad).
- Usar gafas de sol con protección contra las radiaciones UV y diseño envolvente, así como un sombrero de ala ancha para protegerse del sol.
- Aplicarse un filtro solar de amplio espectro con factor de protección solar (FPS) 15+ generosamente en las zonas del cuerpo no protegidas por la ropa, y repetir la aplicación frecuentemente.
- Asegurar especialmente que los niños estén bien protegidos.
- Adoptar precauciones frente a la exposición excesiva sobre o en el agua.

- Comprobar que la medicación que se toma no afecta a la sensibilidad a la radiación UV.
- Si anteriormente se han producido reacciones cutáneas adversas, evitar cualquier tipo de exposición al sol y a los productos que causaron las reacciones adversas.

Riesgos sanitarios de origen alimentario y por el agua

Muchas enfermedades infecciosas importantes (como brucelosis, cólera, criptosporidiosis, giardiasis, hepatitis A y E, legionelosis, leptospirosis, listeriosis, esquistosomiasis y fiebre tifoidea) se transmiten a través de agua y alimentos contaminados. La información sobre éstas y otras enfermedades infecciosas específicas de interés para el viajero se encuentra en el Capítulo 5.

Para los viajeros, el principal problema sanitario asociado con el agua y los alimentos contaminados es la «diarrea del viajero», que puede ser causada por numerosos agentes infecciosos. La diarrea es el problema sanitario más común con el que se encuentra el viajero y puede afectar hasta al 80% de los viajeros en los destinos de alto riesgo. Incluso un breve episodio de diarrea severa puede estropear unas vacaciones o arruinar un viaje de negocios. La diarrea puede ir acompañada de náuseas, vómitos y fiebre. La diarrea del viajero es consecuencia en primer lugar del consumo de bebidas, agua de bebida o alimentos contaminados.

La contaminación en estos casos se debe a la presencia de microorganismos patógenos. Una extensa variedad de diferentes bacterias, virus, y algunas infecciones parasitarias y micóticas pueden ser la causa de diarrea en el viajero.

La enfermedad también puede ser causada por determinadas toxinas biológicas que se encuentran en productos del mar. Las principales enfermedades de este grupo se deben a intoxicación por :

- toxinas paralizantes de moluscos
- toxinas neurotóxicas de moluscos
- toxinas amnésicas de moluscos
- toxina de ciguatera (ciguatoxina)
- envenenamiento por pescado escombroide
- pez globo.

Las toxinas implicadas en estas intoxicaciones proceden de microorganismos que han sido consumidos o han contaminado por otro mecanismo a los peces.

Los alimentos y las bebidas también pueden contaminarse por sustancias químicas

venenosas. Sin embargo, sus efectos nocivos generalmente son el resultado de una exposición a largo plazo y no representan un riesgo significativo para la salud del viajero. Esporádicamente los alimentos también se contaminan al utilizar productos químicos, como tintes textiles, cuando se usan para dar un color inusualmente brillante.

La seguridad de las bebidas y los alimentos depende principalmente de los estándares de higiene aplicados localmente en su preparación y manipulación. En países con bajos niveles de higiene y saneamientos, e infraestructuras deficientes para el control de la seguridad alimentaria, existe un alto riesgo de contraer la diarrea del viajero. En esos países el viajero debe adoptar precauciones con relación a todas las bebidas y alimentos, incluidos los servidos en hoteles y restaurantes de buena calidad, para minimizar el riesgo de contraer una infección de origen alimentario o por el agua. Aunque los riesgos son mayores en los países pobres, en cualquier país puede haber lugares con mala higiene.

Otra fuente potencial de infección son las aguas recreativas contaminadas, especialmente el agua de mar o el agua dulce de lagos y ríos contaminada por aguas residuales, además del agua de piscinas y balnearios donde el filtrado y la desinfección son inadecuados o incluso inexistentes. Al bañarse en aguas contaminadas es posible ingerir microorganismos causantes de diarrea y otros agentes infecciosos.

Es especialmente importante que las personas de los grupos más vulnerables, como bebés, niños, ancianos, mujeres embarazadas y personas con trastornos del sistema inmunitario, adopten estrictas precauciones para evitar los alimentos y bebidas contaminados y las aguas recreativas inseguras.

Los viajeros deben:

- evitar el consumo de alimentos y bebidas potencialmente contaminados;
- evitar el contacto con aguas recreativas potencialmente contaminadas;
- saber cómo tratar la diarrea;
- llevar consigo sales de rehidratación oral y productos para desinfectar el agua.

Precauciones para evitar los alimentos y bebidas inseguros

- Evitar los alimentos cocinados que se hayan mantenido a temperatura ambiente durante varias horas.
- Comer sólo alimentos que han sido cocinados totalmente y todavía estén calientes.
- Evitar los alimentos no cocinados, aparte de las frutas y verduras que se pueden pelar o descascarillar, y evitar las frutas con la piel íntegra.

- Evitar los alimentos que contengan huevos crudos o poco cocinados.
- Evitar los alimentos vendidos en puestos callejeros.
- Evitar los helados de origen no seguro, incluidos los de puestos callejeros.
- En los países donde el pescado y el marisco puede contener biotoxinas venenosas, se debe solicitar consejo local.
- Hervir la leche no pasteurizada (cruda) antes de consumirla.
- Hervir el agua de bebida si su seguridad es dudosa; si no es posible se puede usar un filtro homologado, o un agente desinfectante.
- Evitar el hielo a menos que haya sido preparado con agua segura.
- Evitar cepillarse los dientes con agua insegura.
- Las bebidas frías embotelladas o envasadas normalmente son seguras siempre que estén bien cerradas; las bebidas calientes generalmente son seguras.

Parásitos intestinales: riesgos para el viajero

Los viajeros, especialmente los que visitan países tropicales y subtropicales, pueden exponerse a diversas infecciones intestinales por helmintos (gusanos parasitarios). El riesgo de contraer parásitos intestinales está asociado a bajos niveles de higiene y saneamiento, que posibilitan la contaminación del suelo, arena y alimentos con excrementos humanos o caninos. Dado que, generalmente, los efectos clínicos no son evidentes hasta que ha pasado cierto tiempo del regreso del viaje, puede no estar clara la relación con el lugar de destino del viaje, lo que puede retrasar el diagnóstico o llevar a un diagnóstico erróneo. Los principales helmintos intestinales a los que puede exponerse el viajero, son:

- **Anquilostomas.** Los anquilostomas humanos y caninos, especialmente las especies *Necator* y *Ancylostoma*, pueden ser un riesgo para los viajeros, principalmente en los lugares donde las playas están contaminadas por excrementos humanos o caninos. Los humanos son infectados por las larvas del parásito que penetran en la piel. El *A. caninum* produce una lesión cutánea característica, larva migrans cutánea, que se puede tratar fácilmente con vermífugos como el albendazol.
- **Tenias.** La *Taenia saginata* se adquiere por el consumo de carne de bovino cruda o poco cocinada de animales que albergan el estadio larval del parásito. La *T. solium* se contrae de la misma forma a partir de carne de cerdo cruda o poco cocinada. Estas infecciones son consecuencia del contacto de animales bovinos y porcinos con excrementos humanos, al ingerir con ellos los huevos de las tenias.

La infección por *T. solium* en humanos también puede ser resultado de la ingestión de huevos presentes en alimentos contaminados por excrementos; esto es especialmente

peligroso, ya que las formas larvales del parásito originan la cisticercosis, que puede llegar a ser una enfermedad grave. El *Echinococcus granulosus* da lugar al quiste hidatídico causado por la forma larval del parásito; las formas adultas infectan a perros que excretan los huevos por las heces. El hombre se infecta al ingerir los huevos tras un contacto cercano con perros infectados, o por el consumo de alimentos o agua contaminados por sus heces.

- Nematodos. Los parásitos intestinales *Ascaris* y *Trichuris* se transmiten en el suelo, los huevos de estos parásitos pueden contaminar alimentos como frutas y verduras y causar una infección si el alimento se consume sin haberlo lavado cuidadosamente; la infección también se puede transmitir por las manos por manipular alimentos contaminados por el suelo, por ejemplo en los mercados callejeros.

Precauciones para evitar las aguas recreativas inseguras

- Solicitar información local sobre la calidad de las aguas recreativas en la zona.
- Evitar las playas obviamente contaminadas por aguas residuales.
- Evitar bañarse en aguas contaminadas por aguas residuales.
- Evitar tragar cualquier tipo de agua contaminada por aguas residuales.

Tratamiento de la diarrea

- La mayoría de los ataques de diarrea son autolimitados, con recuperación en pocos días. Es importante evitar la deshidratación, especialmente en los niños.
- Tan pronto como comience la diarrea se debe aumentar la ingestión de líquidos, como agua embotellada, hervida o tratada, o té ligero. Si la diarrea continúa durante más de un día, se debe tomar una solución de sales de rehidratación oral (SRO) y continuar el consumo normal de alimentos.

Cantidades de solución SRO que deben beberse

- Niños menores de 2 años : 1/4 - 1/2 taza (50-100 ml) después de cada deposición suelta
- Niños de 2-10 años : 1/2 - 1 taza (100-200 ml) después de cada deposición suelta
- Niños mayores y adultos : Cantidad ilimitada

Si no se dispone de SRO, se puede usar un sustituto que se prepara con 6 cucharillas de azúcar más 1 cucharilla de sal en 1 litro de agua de bebida segura; se tomarán las mismas cantidades que en el caso de las SRO. (Una cucharilla contiene un volumen de 5 ml).

Se debe buscar ayuda médica si la diarrea dura más de 3 días y/o hay movimientos

intestinales acuosos muy frecuentes, sangre en las heces, vómitos repetidos o fiebre.

Cuando no se dispone de ayuda médica y aparece sangre en las heces, los adultos pueden seguir un tratamiento con ciprofloxacino. Para los niños y las mujeres embarazadas se recomienda azitromicina. No se recomienda el uso profiláctico de antibióticos. Tampoco se recomiendan para uso general medicamentos antidiarreicos como por ejemplo loperamida, aunque pueden usarse de forma excepcional en el tratamiento sintomático, además de líquidos, y sólo en adultos. Los medicamentos antidiarreicos no deben usarse nunca para el tratamiento de niños.

Si aparecen otros síntomas, se debe consultar a un médico.

Aguas recreativas

El uso de aguas costeras, lagos y ríos de agua dulce para fines recreativos tiene un efecto beneficioso para la salud a través del ejercicio, el descanso y el relax. Sin embargo, las aguas recreativas también pueden presentar algunos riesgos para la salud. Los riesgos principales son los siguientes:

- Ahogamiento y lesiones (véase el Capítulo 4).
- Fisiológicos:
 - enfriamiento, que puede terminar en coma y muerte
 - choque térmico, con resultado de calambres y fallo cardiaco
 - exposición aguda al calor y a la radiación ultravioleta del sol: agotamiento por calor, quemaduras solares, insolación
 - exposición acumulativa al sol (cánceres de piel, cataratas).
- Infecciones:
 - ingestión, inhalación o contacto con bacterias, hongos, parásitos y virus patógenos
 - picaduras de mosquitos y otros insectos vectores de enfermedades infecciosas.
- Envenenamiento e intoxicaciones:
 - ingestión, inhalación o contacto con agua contaminada por sustancias químicas, incluidas las mareas negras;
 - picaduras o mordeduras de animales venenosos;
 - ingestión, inhalación o contacto con proliferaciones de plancton toxicogénico.

Exposición al frío: hipotermia por inmersión

El frío, más que el simple ahogamiento, es la causa principal de muerte en el mar. Cuando baja la temperatura corporal (hipotermia), se produce confusión seguida de pérdida de conocimiento, quedando la cabeza bajo el agua y provocando por ello el ahogamiento. Con un chaleco salvavidas que mantenga la cabeza fuera del agua se evita el ahogamiento, pero pronto se produce la muerte ocasionada directamente por fallo cardíaco hipotérmico. Sin embargo, usar ropa adecuada además de un chaleco salvavidas puede prolongar mucho la supervivencia en agua fría. Los niños, especialmente los varones, al tener menos grasa corporal que los adultos, se enfrían con gran rapidez en aguas a baja temperatura.

La natación es difícil en agua muy fría (alrededor de 0°C), los buenos nadadores a menudo se ahogan repentinamente si intentan nadar aunque sean distancias cortas en agua a esas temperaturas sin un chaleco salvavidas. En las embarcaciones pequeñas siempre se debe usar chaleco salvavidas o alguna otra forma de ayuda a la flotación, especialmente por los niños y hombres jóvenes, si el agua está fría.

El alcohol, aun en pequeñas cantidades, puede provocar hipoglucemia si se consume sin comer y después de haber practicado ejercicio. Produce confusión, desorientación y también, en ambientes fríos, una rápida bajada de la temperatura corporal. Pequeñas cantidades de alcohol, si no se ha ingerido alimento suficiente, pueden ser sumamente peligrosas al nadar largas distancias, al igual que después de remar o practicar otros deportes acuáticos vigorosos y prolongados.

Quienes practican actividades de invierno sobre el agua, como patinaje y pesca, deben ser conscientes de que es necesario evitar la inmersión de todo el cuerpo. La inmersión accidental en agua fría, próxima o a temperatura de congelación, es peligrosa dado que el tiempo de inmersión mortal promedio (tiempo hasta la muerte) es inferior a 30 minutos para los niños y la mayoría de los adultos.

El tratamiento inmediato es mucho más importante que cualquier actuación posterior para revivir a las víctimas de hipotermia por inmersión. Un baño caliente (a una temperatura no superior a la tolerada por la mano sumergida) es el método más eficaz para conseguirlo. En caso de ahogamiento, el fallo cardíaco y el cese de la respiración deben ser tratados vaciando el agua del estómago y aplicando inmediatamente un masaje cardíaco externo y ventilación artificial. El masaje cardíaco no debe aplicarse a menos que el corazón se haya parado. Las personas que han inhalado agua siempre deben ser enviadas a un hospital para comprobar si se han producido complicaciones pulmonares.

Infeción

En aguas costeras las infecciones pueden ser el resultado de la ingestión, inhalación o contacto con microorganismos patógenos que pueden estar presentes de forma natural o como resultado de contaminación fecal, o haber sido transportados por personas o animales que utilizan el agua. Las consecuencias más comunes entre los viajeros son

enfermedad diarreica, enfermedad respiratoria febril aguda e infecciones de oído.

En aguas dulces, la leptospirosis puede ser propagada por la orina de roedores infectados, provocando infección humana por contacto con erosiones en la piel o en las membranas mucosas. En zonas endémicas para esquistosomiasis, la infección se puede contraer por larvas que penetran en la piel al nadar o caminar por el agua (véase también el Capítulo 5).

En piscinas y balnearios se pueden producir infecciones si el tratamiento y desinfección del agua son inadecuados. El contacto con aguas contaminadas puede provocar diarrea, gastroenteritis e infecciones de garganta. El uso apropiado de cloro y otros desinfectantes controla la mayoría de las bacterias y virus en el agua. Sin embargo, los parásitos *Giardia* y *Cryptosporidium*, que son vertidos en grandes cantidades por los individuos infectados, y que son altamente resistentes a los procedimientos comunes de desinfección, se inactivan con ozono o se eliminan por filtración.

La contaminación en balnearios e hidromasajes puede originar infecciones por *Legionella* y *Pseudomonas aeruginosa*. También se han relacionado con los balnearios casos de otitis externa e infecciones del tracto urinario, tracto respiratorio, heridas y córnea.

El contacto directo persona a persona o el contacto físico con superficies contaminadas próximas a piscinas y balnearios pueden propagar los virus que causan molusco contagioso y papilomas cutáneos (verrugas); de forma similar pueden propagarse infecciones micóticas del pelo, uñas y piel, especialmente la tinea pedis (pie de atleta).

Precauciones

- Adoptar conductas seguras en todo tipo de aguas recreativas (ver el Capítulo 4).
- Evitar el consumo de alcohol antes de cualquier tipo de actividad en o cerca de las aguas recreativas.
- Vigilar constantemente a los niños cerca de las aguas recreativas.
- Evitar las temperaturas extremas en balnearios, saunas, etc.; esto es especialmente importante para los viajeros con problemas médicos previos, mujeres embarazadas y niños pequeños.
- Evitar la exposición excesiva a la luz solar.
- Evitar el contacto con aguas contaminadas.
- Evitar tragar cualquier tipo de agua contaminada.
- Pedir consejo local sobre la presencia de animales acuáticos potencialmente peligrosos.
- Usar calzado al andar por las orillas, bancos de ríos y terrenos con lodo.

Animales e insectos

Mamíferos

Los animales tienden a evitar el contacto con el hombre y la mayoría no atacan a menos que se les provoque. Sin embargo, algunos grandes carnívoros son agresivos y pueden atacar. Los animales con rabia suelen hacerse agresivos y pueden atacar sin provocación. Los animales salvajes pueden ser agresivos si se produce una intrusión territorial, especialmente cuando están protegiendo a las crías. Las mordeduras de los animales pueden provocar heridas graves, que también pueden dar lugar a la transmisión de una enfermedad.

La rabia es la infección más importante ocasionada por la mordedura de un animal. En muchos países en desarrollo la rabia es transmitida principalmente por perros, aunque muchas otras especies de mamíferos pueden estar infectados por el virus de la rabia. En caso de mordedura de un animal es necesario lavar y enjuagar la herida con agua y jabón o agua sola o desinfectante, se debe buscar asesoramiento médico o veterinario si hay rabia en la zona. Si existe un riesgo significativo de rabia, el paciente debe ser tratado con vacuna o inmunoglobulina postexposición de la rabia (véase el Capítulo 5). También se recomienda una dosis de recuerdo del toxoide tetánico en caso de mordedura de un animal.

Se puede recomendar antes de la partida la vacuna preexposición a los viajeros que tengan un riesgo mayor de exposición a la rabia (véase el Capítulo 6). La vacuna preexposición contra la rabia no elimina la necesidad de actuación en caso de mordedura de un animal rabioso pero reduce el número de dosis de vacuna requeridas para el tratamiento postexposición.

Precauciones

- Evitar el contacto directo con animales domésticos en zonas donde existe rabia, y con todos los animales salvajes y cautivos.
- Evitar las conductas que puedan provocar alarma, temor o sensación de amenaza en los animales.
- Asegurarse de que los niños no se acerquen, toquen ni provoquen de ninguna otra forma a ningún animal.
- Tratar inmediatamente la mordedura de cualquier animal lavándola con agua y jabón o desinfectante, y buscar asesoramiento médico.
- Si se prevé un riesgo significativo de exposición a la rabia, pedir consejo médico antes de viajar.

Los viajeros que van acompañados de animales deben ser conscientes de que es

necesario vacunar contra la rabia a los perros (en algunos países a los gatos) para que se les permita cruzar fronteras internacionales. Algunos países libres de rabia tienen otros requisitos adicionales. Antes de llevar un animal al extranjero, el viajero debe informarse sobre los requisitos reglamentarios de los países de destino y de tránsito.

Serpientes, escorpiones y arañas

Los viajeros a zonas tropicales, subtropicales y desérticas deben ser conscientes de la posible presencia de serpientes, arañas y escorpiones venenosos. Se debe pedir información local sobre los riesgos en las zonas que se van a visitar. La mayoría de las especies venenosas son especialmente activas por la noche.

El veneno de las mordeduras de serpientes y arañas y las picaduras de escorpiones tienen diversos efectos además de dañar los tejidos cercanos a la mordedura. En el veneno de las serpientes terrestres y acuáticas, y también a menudo en el veneno de escorpiones y arañas hay presentes neurotoxinas. Las neurotoxinas producen debilidad y parálisis junto con otros síntomas. El veneno en contacto con los ojos provoca un daño grave pudiendo llegar a la ceguera. La mayoría de los venenos de serpiente afectan a la coagulación de la sangre, lo que puede dar lugar a hemorragias y disminución de la tensión sanguínea. Las toxinas del pelo de las arañas como la tarántula pueden provocar una intensa irritación en contacto con la piel.

El envenenamiento por serpientes, arañas o escorpiones venenosos constituye una emergencia médica que requiere atención inmediata. El paciente debe ser trasladado al centro médico más cercano tan rápido como sea posible. Los primeros auxilios requieren la inmovilización de toda la extremidad afectada con tablillas y vendaje firme, aunque no apretado, para limitar la propagación de la toxina en el cuerpo y la cantidad de tejido local dañado. Sin embargo, no se recomienda el vendaje si hay inflamación local y daño del tejido próximo a la mordedura. Otros métodos tradicionales de primeros auxilios (incisiones y succión, torniquetes y comprensión) son perjudiciales y no deben usarse.

La decisión de usar antídotos sólo debe ser tomada por personal médico cualificado, y deberá ser administrado en un centro médico. El antídoto sólo se debe administrar si entre sus indicaciones especificadas se incluye la especie responsable de la mordedura.

Precauciones

- Pedir consejo local sobre la posible presencia de serpientes, arañas y escorpiones venenosos en la zona.
- Evitar andar descalzo o con sandalias abiertas sobre terrenos donde puede haber serpientes, arañas y escorpiones venenosos; usar botas o calzado cerrado y pantalones largos.
- Evitar poner las manos o los pies en los lugares donde las serpientes, arañas o

escorpiones puedan estar escondidos.

- Tener un cuidado especial en el exterior durante la noche.
- Examinar la ropa y el calzado antes de ponérselos para comprobar si hay serpientes, arañas o escorpiones escondidos.

Animales acuáticos

Los nadadores y submarinistas pueden ser mordidos por ciertos animales acuáticos, incluidos congrios y morenas, pastinacas, arañas, escorpiones, peces piedra, pirañas, focas y tiburones. Les pueden picar nematocistos venenosos (medusas, corales de fuego, anémonas de mar) y otras especies de invertebrados acuáticos incluido el pulpo. Los ataques de cocodrilos, que habitan en ríos y estuarios de muchos países tropicales, incluido el norte de Australia, producen graves heridas que a menudo son mortales. Las heridas causadas por organismos acuáticos peligrosos se producen como resultado de:

- pasar cerca de un organismo venenoso al bañarse o caminar en el agua;
- pisar una pastinaca, araña o erizo de mar;
- tocar organismos venenosos durante exploraciones en la orilla del mar;
- invadir el territorio de animales grandes al nadar o en el borde del agua;
- nadar en aguas utilizadas como zona de caza por los grandes depredadores;
- interferir o provocar a organismos acuáticos peligrosos.

Precauciones

- Obtener asesoramiento local sobre la posible presencia de animales acuáticos peligrosos en la zona.
- Adoptar conductas que eviten incitar el ataque de animales depredadores.
- Usar calzado al andar por la orilla y en el borde del agua.
- Evitar el contacto con medusas en el agua y con medusas muertas en la playa.
- Evitar andar, vadear o nadar en aguas infestadas de cocodrilos en todas las épocas del año.
- Buscar ayuda médica en caso de una picadura o mordedura por un animal venenoso.

Tratamiento

En caso de envenenamiento por animales acuáticos, el tratamiento dependerá de si hay una herida, un pinchazo o una reacción cutánea localizada (por ejemplo, una erupción). El tratamiento de pinchazos de peces con espinas consiste en inmersión en agua caliente,

extracción de las espinas, limpieza cuidadosa de la herida y tratamiento con antibiótico (y antídoto en el caso del pez piedra). Si el pinchazo lo ha producido un pulpo o un erizo de mar el tratamiento es básicamente el mismo, pero sin la exposición al calor. En caso de erupciones o lesiones lineales, se debe sospechar que se ha tenido contacto con nematocistos; su tratamiento se basa en el uso del ácido acético al 5%, descontaminación local y corticoesteroides (y antídoto en el caso de la medusa *Chironex fleckeri*), con un adecuado seguimiento por las posibles secuelas.

Insectos y otros vectores de enfermedades

Los vectores representan un papel esencial en la transmisión de muchas enfermedades infecciosas.

Muchos vectores son insectos hematófagos, que ingieren el microorganismo causante de la enfermedad mientras se alimentan de la sangre de un huésped infectado (humano o animal), y posteriormente lo inyectan en un nuevo huésped en el momento de otra toma de sangre. Los mosquitos y las moscas hematófagas son importantes insectos vectores de enfermedades. Además, las garrapatas y ciertos caracoles acuáticos participan en el ciclo vital y de transmisión de enfermedades. En la Tabla 3.1, al final de este capítulo, se muestran los principales vectores y las principales enfermedades que transmiten. La información sobre las enfermedades y medidas preventivas específicas se encuentra en los Capítulos 5, 6 y 7.

El agua representa un papel fundamental en el ciclo vital de la mayoría de los vectores. Por ello la transmisión de muchas enfermedades transmitidas por vectores es estacional ya que existe relación entre las lluvias y la presencia de lugares de cría. La temperatura es también un factor fundamental, que limita la distribución de los vectores según la altitud y la latitud.

Los viajeros tienen menos riesgo de exposición a enfermedades transmitidas por vectores en los centros urbanos, especialmente si duermen en habitaciones con aire acondicionado. Sin embargo, pueden exponerse a los vectores del dengue que pican sobre todo durante el día. Los viajeros a zonas rurales o a zonas con bajos niveles de higiene y saneamiento normalmente tienen un mayor riesgo de exposición a los vectores de enfermedades y, por lo tanto, la protección personal es fundamental. Las actividades nocturnas en el exterior pueden incrementar la exposición a los vectores del paludismo.

Protección contra vectores

Los viajeros pueden protegerse de los mosquitos y otros vectores con los medios que se describen en los siguientes párrafos.

Los **repelentes de insectos** son sustancias que se aplican en las zonas de piel expuesta o a las prendas de vestir para evitar el contacto humano/vector. El ingrediente activo de un repelente, repele pero no mata a los insectos. Debe elegirse un repelente que contenga

DEET (N,N-dietil-m-toluamida), IR3535® (N-butil-Nacetil-3-etilaminopropionato) o Icaridin (ácido 1-piperidincarboxílico, 2-(2-hidroxietil)-, 1-metilpropilester).

Los repelentes de insectos deben aplicarse para proporcionar protección durante los períodos en que pican los insectos. Se debe tener cuidado para evitar el contacto con las membranas mucosas. Los repelentes de insectos no se deben fumigar sobre la cara ni aplicar en párpados ni labios. No se deben aplicar sobre piel sensible, quemada por el sol y dañada, ni sobre pliegues profundos de la piel. Siempre deben lavarse las manos después de aplicar el repelente. Pueden ser necesarias aplicaciones repetidas cada 3-4 horas, especialmente en climas cálidos y húmedos. Cuando el producto se aplica a las prendas de vestir, su efecto dura más. Se recomienda combinar el uso de repelentes a primeras horas de la noche con dormir bajo una red mosquitera. Los repelentes se deben usar cumpliendo estrictamente las instrucciones del fabricante y sin exceder las dosis establecidas, sobre todo en los niños pequeños.

Las **espirales contra mosquitos** son el ejemplo más conocido de vaporizador insecticida, normalmente con un piretroide sintético como ingrediente activo. Una espiral es suficiente para toda la noche en un dormitorio normal, a menos que en la habitación existan corrientes de aire. Una versión más sofisticada que requiere electricidad, son las difusores insecticidas, que se colocan sobre una rejilla que al calentarse con electricidad hace que el insecticida se vaya evaporando.

Los **sprays en aerosol** para matar insectos voladores son eficaces para un efecto rápido de abatir y matar. En las zonas de dormir interiores se deben aplicar antes de acostarse. Tratar una habitación con un spray insecticida ayudará a librarla de insectos, pero el efecto puede ser de corta duración. Se recomienda combinarlo con el uso de un serpentín o vaporizador o una mosquitera. Los sprays en aerosol para insectos reptantes (p. ej., cucarachas y hormigas) deben aplicarse en las superficies por donde andan los insectos.

Las **ropas de protección** pueden ser de ayuda durante las horas del día en que los vectores son activos. El grosor del material es fundamental, y no se debe dejar ninguna zona de piel expuesta a menos que sea tratada con un repelente. Los repelentes de insectos aplicados sobre la ropa son eficaces durante más tiempo que sobre la piel. Se consigue una protección extra tratando las prendas de vestir con permetrin o etofenprox para impedir que los mosquitos piquen a través de la ropa. Se deben seguir las instrucciones del fabricante para evitar estropear ciertos tejidos. En zonas infectadas por garrapatas y pulgas deben protegerse los pies con calzado apropiado y metiendo los pantalones en los calcetines. Estas medidas pueden mejorar mejorando repelente a la ropa.

Las **redes mosquiteras** son un medio excelente de protección personal mientras se está durmiendo.

Las redes se pueden usar con o sin tratamiento con insecticida. Sin embargo, las redes

tratadas son mucho más efectivas. Hay disponibles comercialmente redes mosquiteras pretratadas. Las redes deben ser fuertes y con una malla de tamaño no superior a 1,5 mm. Se deben meter los extremos de la red debajo del colchón, comprobando primero que no está rota y que no queda ningún mosquito dentro. Hay disponibles mosquiteras para cunas y camas pequeñas, que permiten proteger a los bebés cuando duermen.

Los viajeros que acampan en tiendas deben usar una combinación de espirales, repelentes y pantallas de protección contra mosquitos. La densidad de la malla de las pantallas protectoras de las tiendas de campaña suele ser mayor de 1,5 mm, por lo que se recomienda poner una red especial para mosquitos.

La colocación de pantallas de protección contra mosquitos en ventanas, puertas y aleros reduce la exposición a insectos voladores. Debe buscarse alojamiento con estas características siempre que sea posible.

El aire acondicionado es un medio muy efectivo para mantener fuera de la habitación mosquitos y otros insectos. En los hoteles con aire acondicionado no es necesario tomar otras precauciones en el interior.

Se debe evitar el contacto con agua dulce, como lagos, zonas de regadíos, acequias, arroyos y ríos de corriente lenta, en áreas donde existe esquistosomiasis. Se recomienda usar botas de protección para evitar el contacto ocupacional (por ejemplo, técnicos en regadíos que visitan un área afectada).

Tabla 3.1. Principales vectores de enfermedades y enfermedades que transmiten (1)

Vectores	Principales enfermedades transmitidas
Caracol acuático	Esquistosomiasis (Bilharziasis)
Pulgón negro	Ceguera de río (Oncoercosis)
Pulga	Peste (transmitida por pulgas de ratas a humanos)
Mosquitos * Aedes * Anopheles Filariasis Linfática * Culex	Fiebre del Dengue Fiebre del Valle del Rift Fiebre Amarilla Paludismo Encefalitis Japonesa Filariasis Linfática Fiebre del Nilo Oeste
Flebotomos hembras	Leishmaniasis Fiebre por Flebotomos
Garrapatas Chinche triatoma	Fiebre Hemorrágica Crimea-Congo Enfermedad de Lyme Fiebre Recurrente (Borreliosis) Enfermedades rickettsiales incluidas fiebres maculosas y fiebre Q Encefalitis por Garrapatas Tularemia Enfermedad de Chagas (Tripanosomiasis americana)
Mosca Tsé-Tsé	Enfermedad del Sueño (Tripanosomiasis africana)
(1) Basándose en extensas investigaciones, no existe absolutamente ninguna evidencia de que la infección por VIH pueda ser transmitida por insectos.	

Lectura adicional

Recomendaciones de la OMS sobre protección solar: http://www.who.int/uv/sun_protection

Foodborne disease: a focus on health education. Geneva, WHO, 2000. (Véase el anexo con información completa sobre 31 enfermedades transmitidas por los alimentos causadas por bacterias, virus y parásitos.)

Guía de la OMS sobre alimentos seguros para los viajeros: <http://www.who.int/foodsafety>

WHO guidelines for safe recreational-water environments:

http://www.who.int/water_sanitation_health/bathing (Vol. 1 – Coastal and fresh-waters; Vol. 2 – Swimming pools, spas and similar recreational-water environments).

Mordeduras y picaduras por animales terrestres y acuáticos en Europa:

<http://www.who.int/wer/pdf/2001/wer7638.pdf>

Vectores de enfermedades, Parte I: <http://www.who.int/wer/pdf/2001/wer7625.pdf>

Vectores de enfermedades, Parte II: <http://www.who.int/wer/pdf/2001/wer7626.pdf>

Rozendaal J. Vector control: methods for use by individuals and communities. Geneva, WHO, 1997.

Capítulo 4 : Heridas, accidentes y violencia

Los viajeros tienen más probabilidades de morir o resultar heridos en accidentes o por actos de violencia que de contraer una enfermedad infecciosa exótica. Los accidentes de tráfico son la causa más frecuente de muerte en los viajeros. Los accidentes de tráfico y la violencia representan un importante riesgo en muchos países, especialmente países en desarrollo, donde puede no disponerse fácilmente de asistencia médica. Los accidentes y heridas también pueden producirse en otros lugares, especialmente en aguas recreativas donde se nada, bucea, navega y se realizan otras actividades. Los viajeros pueden reducir las posibilidades de incurrir en estos riesgos siendo conscientes de los peligros y adoptando las precauciones apropiadas.

Accidentes de tráfico

Se calcula que en todo el mundo, aproximadamente 1.200.000 personas mueren en accidentes de tráfico cada año y 50 millones resultan heridas. Las previsiones indican que estas cifras aumentarán alrededor de un 65% a lo largo de los próximos 20 años, a menos que se asuman nuevos compromisos para su prevención.

En muchos países en desarrollo las normas de tráfico son limitadas o se aplican insuficientemente, a menudo el tráfico es más complejo que en los países desarrollados y supone que la misma carretera es compartida por vehículos de dos ruedas, cuatro ruedas, tirados por animales y vehículos de todo tipo, además de peatones, etc. Las carreteras pueden estar mal construidas y conservadas, las señales de tráfico, la iluminación de calles y carreteras pueden ser inadecuadas, y los hábitos de conducción deficientes. Los viajeros, tanto conductores como peatones, deben mantenerse atentos y ser prudentes.

Hay varias medidas prácticas de precaución que pueden adoptar los viajeros para reducir el riesgo de verse implicados o ser la víctima de un accidente de tráfico. Precauciones:

- Disponer de la cobertura de un seguro médico tanto para enfermedades como para heridas por accidentes.
- Llevar consigo un carné de conducir internacional, así como su carné de conducir nacional.
- Obtener información sobre la normativa que regula el tráfico, el mantenimiento de vehículos, y el estado de las carreteras de los países que van a visitarse.
- Antes de alquilar un coche, comprobar el estado de los neumáticos, cinturones de seguridad, ruedas de repuesto, luces, frenos, etc.
- Informarse sobre las normas no oficiales que rigen en la carretera; por ejemplo, en algunos países es habitual tocar el claxon o dar las luces antes de adelantar.
- Mantenerse especialmente atento en un país donde se conduce por el lado de la carretera opuesto al usado en su país de residencia.

- Evitar conducir por carreteras desconocidas y sin iluminación.
- No conducir un ciclomotor, motocicleta o bicicleta.
- Respetar los límites de velocidad en todo momento.
- Usar el cinturón de seguridad siempre que esté disponible.
- Tener cuidado con los animales vagabundos.

Heridas y accidentes en aguas recreativas

Las aguas recreativas incluyen las aguas costeras, los lagos y ríos de agua dulce, las piscinas y los balnearios. Los riesgos asociados con las aguas recreativas pueden minimizarse con conductas seguras y unas sencillas precauciones.

Los riesgos para la salud más importantes en las aguas recreativas son los ahogamientos y las lesiones por impactos, especialmente las lesiones de cabeza y columna vertebral. Se calcula que se producen al menos medio millón de muertes por ahogamiento cada año. Además, se producen muchos más casos de “cuasi-ahogamiento”, a menudo con consecuencias sanitarias para toda la vida.

Una persona puede ahogarse si queda atrapada en una marea o corriente rápida, si una marea alta le cierra el paso, al caer por la borda de un barco, si es atrapada por obstáculos sumergidos o se queda dormida sobre un colchón hinchable mientras se adentra en el mar. En las piscinas y los balnearios se puede producir ahogamiento o “cuasi-ahogamiento” y otras lesiones cerca de los desagües donde la succión es suficientemente fuerte como para atrapar partes del cuerpo o el pelo, de forma que la cabeza quede bajo el agua. En las piscinas los ahogamientos pueden deberse a accidentes al tirarse al agua de cabeza y perder el conocimiento por el impacto. Si el agua está turbia puede ser difícil ver a los nadadores u obstáculos sumergidos, lo que incrementa las probabilidades de un accidente en el agua.

Los niños pueden ahogarse en muy poco tiempo y en una cantidad relativamente pequeña de agua. El factor que contribuye con más frecuencia a que los niños se ahoguen es la falta de supervisión por los adultos. Los niños en o cerca del agua deben estar bajo una constante supervisión de los adultos.

La posibilidad de ahogarse es también un riesgo para las personas que caminan o pescan en el agua. Caerse en agua fría, especialmente con ropa pesada, puede provocar un ahogamiento por la dificultad para nadar.

Las lesiones por impacto son normalmente resultado de accidentes de buceo, especialmente por bucear en aguas poco profundas y/o tropezar con obstáculos bajo el agua. El agua puede parecer más profunda de lo que en realidad es. El impacto contra una superficie dura puede producir lesiones en la cabeza y/o la columna vertebral. Las lesiones espinales pueden dar lugar a diversos grados de paraplejía o tetraplejía. Las

lesiones en la cabeza pueden producir conmoción cerebral y pérdida de memoria y/o habilidades motoras.

En adultos los ahogamientos y las lesiones por impacto están frecuentemente asociados con el consumo de alcohol, que altera la percepción y la capacidad para reaccionar de forma efectiva.

En algunos casos al saltar al agua o saltar sobre otras personas en el agua se puede producir desprendimiento de retina, que puede ocasionar ceguera.

Precauciones

- Adoptar conductas seguras en las aguas recreativas: usar chalecos salvavidas cuando sea adecuado, prestar atención a las mareas y las corrientes, evitar los desagües en balnearios y piscinas.
- Ejercer una constante supervisión de los niños cuando éstos estén cerca de aguas recreativas, incluso cuando la cantidad sea pequeña.
- Evitar el consumo de alcohol antes de cualquier actividad en o cerca del agua.
- Comprobar cuidadosamente la profundidad del agua antes de sumergirse y evitar bucear o saltar en aguas turbias, donde pueden no ser visibles nadadores y objetos.
- No saltar al agua ni saltar sobre otros en el agua.

Violencia

La violencia es un riesgo importante en muchos países en desarrollo. Los turistas y los viajeros por negocios son frecuentemente objetivo de los criminales, especialmente en países donde hay un alto nivel de violencia. Sin embargo, algunas precauciones pueden reducir este riesgo.

Precauciones

- Mantenerse alerta frente a los asaltos tanto durante el día como por la noche.
- Mantener las joyas, cámaras y otros objetos de valor fuera de la vista, y no llevar consigo grandes sumas de dinero.
- Evitar las playas aisladas y otras zonas remotas.
- Evitar los trenes, autobuses y taxis minibuses llenos de personas.
- Usar sólo taxis autorizados.
- Evitar conducir de noche y no viajar nunca solo.

- Mantener cerrados los seguros de las puertas del coche y las ventanillas.
- Mantenerse alerta en los semáforos mientras se espera.
- Aparcar en zonas bien iluminadas y no coger a extraños.
- Emplear los servicios de un guía/intérprete local o de un conductor local cuando se viaje a zonas remotas.
- El secuestro de vehículos es un riesgo reconocido en numerosos países. Si se es detenido por ladrones armados, no hacer ningún intento de resistencia y mantener las manos donde los atacantes puedan verlas en todo momento.

Anexo 2

Lista de países con fiebre amarilla endémica* y lista de países que exigen la vacunación contra la fiebre amarilla a los viajeros procedentes de países endémicos.

Países	Países con fiebre amarilla endémica*	Países que exigen la vacunación contra la fiebre amarilla a los viajeros procedentes de países endémicos
Afganistán		SÍ
Albania		SÍ
Angola	SÍ	SÍ
Anguilla		SÍ
Antigua y Barbuda		SÍ
Antillas Holandesas		SÍ
Arabia Saudí		SÍ
Argelia		SÍ
Australia		SÍ
Bahamas		SÍ
Bangladesh		SÍ
Barbados		SÍ
Belice		SÍ
Benin	SÍ	SÍ
Bolivia	SÍ	SÍ
Botswana		SÍ
Brasil	SÍ	SÍ
Brunéi Darussalam		SÍ
Burkina Faso	SÍ	SÍ
Burundi	SÍ	SÍ
Bután		SÍ
Cabo Verde		SÍ
Camboya		SÍ
Camerún	SÍ	SÍ
Centroafricana, Rep.	SÍ	SÍ
Colombia	SÍ	SÍ

Congo	SÍ	SÍ
Congo, Rep. Dem.	SÍ	SÍ
Costa de Marfil	SÍ	SÍ
Chad	SÍ	SÍ
China		SÍ
Djibouti		SÍ
Dominicana, Rep.		SÍ
Ecuador	SÍ	SÍ
Egipto		SÍ
El Salvador		SÍ
Eritrea		SÍ
Etiopía	SÍ	SÍ
Fiji		SÍ
Filipinas		SÍ
Gabón	SÍ	SÍ
Gambia	SÍ	SÍ
Ghana	SÍ	SÍ
Granada		SÍ
Guadalupe		SÍ
Guatemala		SÍ
Guayana Francesa	SÍ	SÍ
Guinea	SÍ	SÍ
Guinea Ecuatorial	SÍ	SÍ
Guinea-Bissau	SÍ	SÍ
Guyana	SÍ	SÍ
Haití		SÍ
Honduras		SÍ
India		SÍ
Indonesia		SÍ
Iraq		SÍ
Irán (Rep. Islámica)		SÍ
Jamaica		SÍ

VIAJEROS INTERNACIONALES

Jordania		SÍ
Kazajstán		SÍ
Kenia	SÍ	SÍ
Kiribati		SÍ
Laos, Rep. Dem. Popular		SÍ
Lesotho		SÍ
Líbano		SÍ
Liberia	SÍ	SÍ
Libia		SÍ
Malasia		SÍ
Malawi		SÍ
Maldivas		SÍ
Malí	SÍ	SÍ
Malta		SÍ
Mauricio		SÍ
Mauritania	SÍ	SÍ
Montserrat		SÍ
Mozambique		SÍ
Myanmar		SÍ
Namibia		SÍ
Nauru		SÍ
Nepal		SÍ
Nicaragua		SÍ
Níger	SÍ	SÍ
Nigeria	SÍ	SÍ
Niue		SÍ
Nueva Caledonia		SÍ
Omán		SÍ
Pakistán		SÍ
Palaos, Islas		SÍ
Panamá	SÍ	SÍ
Papúa-Nueva Guinea		SÍ

Paraguay		SÍ
Perú	SÍ	SÍ
Pitcairn, Islas		SÍ
Polinesia Francesa		SÍ
Portugal		SÍ
Reunión		SÍ
Ruanda	SÍ	SÍ
Saint Kitts y Nevis		SÍ
Salomón, Islas		SÍ
Samoa		SÍ
Samoa Americana		SÍ
San Vicente y las Granadinas		SÍ
Santa Elena		SÍ
Santa Lucía		SÍ
Santo Tomé y Príncipe	SÍ	SÍ
Senegal	SÍ	SÍ
Seychelles		SÍ
Sierra Leona	SÍ	SÍ
Singapur		SÍ
Siria, Rep. Árabe		SÍ
Somalia	SÍ	SÍ
Sri Lanka		SÍ
Suazilandia		SÍ
Sudáfrica		SÍ
Sudán	SÍ	SÍ
Surinam	SÍ	SÍ
Tailandia		SÍ
Tanzania, Rep. Unida	SÍ	SÍ
Togo	SÍ	SÍ
Tonga		SÍ
Trinidad y Tobago	SÍ	SÍ

VIAJEROS INTERNACIONALES

Túnez		SÍ
Uganda	SÍ	SÍ
Uruguay		SÍ
Venezuela		SÍ
Vietnam		SÍ
Yemen		SÍ
Zimbabwe		SÍ

* O se ha notificado fiebre amarilla, o la enfermedad ha existido en el pasado lo cual, sumado a la presencia de vectores y reservorios animales, constituye un riesgo potencial de infección y transmisión.

LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR EN ARAGÓN

Teruel del 26 al 29 de junio de 2007

PROBLEMÁTICA Y PROTECCIÓN DEL VIAJERO EN EL EXTRANJERO. VIAJEROS INTERNACIONALES



Luis Ignacio Boné Calvo

Consejero Técnico en la Dirección General de Asuntos y
Asistencia Consulares.

PROBLEMÁTICA Y PROTECCIÓN DEL VIAJERO EN EL EXTRANJERO. VIAJEROS INTERNACIONALES

Luis Ignacio Boné Calvo

Consejero Técnico en la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares.
Ministerio de Asuntos Exteriores.

PROBLEMÁTICA Y PROTECCIÓN DEL VIAJERO EN EL EXTRANJERO

1.- Antes del viaje.

Es muy aconsejable tener en cuenta las “recomendaciones de viaje” con las que el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación advierte y aconseja a quien pretende dirigirse a un determinado país al objeto de visitarlo.

Las mismas vienen recogidas en la página web del MAEC (www.maec.es) y están especificadas por países.

Antes de nada, hay que tener en cuenta que se trata de simples recomendaciones, careciendo, por tanto, de efecto vinculante, y operando a modo de avisos o consejos, por lo que la Administración no se responsabiliza en modo alguno por daños o perjuicios que se le ocasionen al viajero con motivo de su viaje por no haber seguido dichas recomendaciones, y tampoco las mismas pueden considerarse como documento o título que ampare una posible reclamación derivada de los daños o perjuicios sufridos en su viaje.

En líneas generales, el viajero debe ir provisto de la documentación necesaria antes de la salida. Normalmente, billete de ida y retorno (y, en caso de viajar en automóvil, los correspondientes permisos y autorización de conducción), documento de viaje (pasaporte o DNI), visado (para aquellos países que lo requieran) y un seguro de viaje lo más amplio posible.

Los requisitos de los visados son diversos, variando según los países, aunque, en general, para estadías de corta duración se limitan a un documento de viaje con un cierto término de validez, un billete de ida y retorno (de modo que la salida del país quede garantizada), medios económicos para hacer frente a gastos diversos durante la estancia en el país (entre esos medios es frecuente que figure como exigencia un seguro médico, muchas veces incluido en las tarjetas de crédito) y, en ocasiones, se exige constatar el lugar físico de la estadía, carecer de antecedentes penales (lo que se acredita mediante un certificado de penales o de buena conducta) y, respecto de ciertos países, por ellos o por los de procedencia del viajero, cumplimentar determinados requisitos sanitarios.

Los visados suponen también el pago de un canon a la Administración del Estado que se visita.

Los Estados suelen tener un registro con el correspondiente listado de personas que en algún viaje anterior han incurrido en algún incumplimiento de su legislación (penal o administrativa) y en muchas ocasiones rechazan a las personas incluidas en dichos listados (“viajeros infractores”) la entrada en su territorio. En la UE, el llamado “visado Schengen” permite la entrada al espacio europeo, con lo que los viajeros no amparados en una nacionalidad comunitaria y procedentes de fuera del espacio europeo les basta la entrada en el territorio de un “país Schengen” para no tener que volver a acreditarse ante las autoridades de ningún otro país amparado en la misma legislación. A cambio, el rechazo por las autoridades de un “país Schengen” supone automáticamente la denegación del permiso de entrada en cualquier otro país del bloque europeo.

El viajero debe tener siempre presente que constituye una obligación ineludible de toda persona que viaja al extranjero respetar las leyes de los países que visite, que, en muchos casos, difieren en forma sustancial de las leyes españolas. Esta recomendación es especialmente importante en lo que se refiere a la tenencia, consumo y tráfico de estupefacientes (incluido el alcohol en algunos países).

La mayoría de los españoles detenidos en el extranjero lo están por delitos relacionados con las drogas. Hay que tener en cuenta además que, en muchos países, son delitos la mera tenencia y el consumo de las mismas y que las penas pueden ser extremadamente severas, incluyendo, en algún caso, la pena de muerte.

Otra advertencia. El ámbito del delito es territorial y también lo es el de la autoridad que lo combate, reprime, sanciona y castiga. Es decir, las autoridades españolas no pueden hacer, en principio, nada frente al acto delictivo de un ciudadano español en país extranjero aunque el mismo no constituya delito en España.

El viajero tiene que tener la precaución de contar con alguna alternativa que minimice las consecuencias derivadas de la sustracción o pérdida de su documentación personal o de sus billetes de viaje.

Para lo primero, mi consejo sería el de ponerse en contacto con el Consulado correspondiente. Al respecto, me permito recordar que las funciones consulares se

realizan casi exclusivamente por los Consulados de carrera y Embajadas (éstas, a través de sus correspondientes secciones consulares en las ciudades-capitales que no dispongan de un Consulado de carrera). Es por ello sumamente conveniente tener a mano los datos (teléfono y dirección de Embajadas y Consulados de España en los países y ciudades que se pretendan visitar). Afortunadamente, hay Embajadas de España en casi todos los países (y Consulados de carrera en muchas ciudades). En el caso de que en un país determinado no la hubiere, habría que averiguar si la protección consular se lleva a cabo desde la Embajada de España en otro país o a través de la Embajada de un tercer país en el de visita. Todo ello, lógicamente, es conveniente averiguarlo antes de partir de viaje. Los teléfonos de Consulados y Embajadas están siempre operativos, pues fuera de las horas de oficina siempre es posible contactar con algún teléfono de emergencia del que informa el teléfono del Consulado o Embajada correspondiente.



España cuenta con una importante red de Consulados honorarios que actúan con gran eficacia de instrumento de conexión entre los nacionales españoles y las Oficinas Consulares de carrera. Sus funciones son muy limitadas, pero se adaptan a las circunstancias y asisten a los españoles en momentos puntuales en que se requiere una acción urgente. Por ello, parece prudente proveerse de nombres, teléfonos y direcciones de Cónsules honorarios en ciudades o territorios que el viajero se disponga visitar.

Respecto de la pérdida o sustracción de billetes, lo más sensato parece adquirir los mismos a través de una buena agencia de viajes y hablar con el representante de la agencia de esa eventualidad y del modo o modos de solventarlo.

Otro asunto del que conviene enterarse es el de cuáles son las tarjetas de crédito válidas y de uso en el país o países a visitar, así como proveerse previamente al viaje (si fuera posible) de papel moneda con valor legal en el/los mismo/s. Parece lógico pensar que si bien es bueno tener dinero efectivo, no lo es llevarlo en una cantidad excesiva. Resulta más segura la tarjeta de crédito o los cheques de viaje. Una tabla de equivalencia de monedas respecto al euro puede encontrarse también en las “recomendaciones de viaje” de la página web del MAEC.

Finalmente, parece útil (en muchos casos resulta incluso imprescindible) consultar la página web citada en los apartados “vacunas” y “condiciones sanitarias” del/de los país/es a visitar. La confección de dichos datos se ha hecho en colaboración con el Ministerio de Sanidad y Consumo al que se accede a través de la misma dirección web, epígrafe “Situación sanitaria mundial por países”. Además, dicho Organismo (MSC) facilita en la misma página bajo el epígrafe “Centros de vacunación internacional” los lugares y centros sanitarios oficiales donde el viajero puede vacunarse a fin de cumplir con la normativa del país a visitar; a dichos datos también se puede acceder a través de la página web propia del MSC, www.msc.es.

2. Durante el viaje.

Ya hemos adelantado la conveniencia de ponerse en contacto con el Consulado correspondiente en casos de pérdida o sustracción de documentos de viaje.

En tal caso, normalmente, el Consulado (u Oficina consular) procederá a emitir un nuevo documento de viaje (pasaporte o salvoconducto, según se juzgue oportuno). El nuevo pasaporte probablemente será de duración limitada (según la documentación que se aporte y dependiendo también del período de vigencia que le restara al anterior y de dónde hubiera sido emitido). El salvoconducto no tiene más duración que la propia del viaje y sólo sirve para regresar directamente a España. Hay que tener en cuenta también que, normalmente, para proceder a emitir ese nuevo documento de viaje (pasaporte o salvoconducto) se suele exigir la previa denuncia de la sustracción ante las autoridades policiales locales (así lo indicarán, en su caso, los funcionarios de la Oficina consular correspondiente). Y, en caso de pérdida, también suele ser aconsejable la denuncia como “sustracción posible”.

Me he referido sólo a pasaportes y salvoconductos, ya que, en ningún caso se puede tramitar ni se puede emitir en las Oficinas consulares el Documento Nacional de Identidad que es un documento interno del territorio español.

Las Oficinas Consulares pueden ayudar en muchas otras circunstancias, accidentes, enfermedades, fallecimientos, problemas legales, etc., y pueden facilitar al viajero los mejores consejos sobre personas y establecimientos de confianza, desde tiendas a hospitales, pasando por un listado de médicos o abogados. Por eso, en caso de estancias prolongadas, parece muy aconsejable registrarse como transeúnte en la correspondiente Oficina Consular.

En algunas ocasiones, la asistencia consular va más lejos aún, pudiendo llegar incluso a concretarse en ayuda económica con motivo de una necesidad inmediata, por ejemplo, una circunstancia de pérdida o sustracción de dinero que puede resultar aliviada de forma puntual con la entrega al viajero de una cantidad de dinero (normalmente hasta un máximo de 200€). Según las circunstancias, dicha ayuda tendrá carácter de reintegrable o no. En ocasiones, las Oficinas consulares facilitan la comunicación del viajero en necesidad con sus familiares al objeto de recabar la colaboración o el apoyo económico de éstos. Muy excepcionalmente los Cónsules solicitan de la Administración central la autorización para ayudas de cuantías superiores.

Inclusive, en casos también absolutamente excepcionales, el Consulado se ocupa de la repatriación del viajero. Esta ayuda tiene siempre carácter de reintegrable, aunque la adelante (y en muchos casos la gestione también) la correspondiente Oficina Consular.

Por último, hay que tener en cuenta que la legislación internacional (y, en concreto, la Convención de Viena de 1963) obliga a los Estados a facilitar la comunicación de los detenidos con las autoridades consulares del país del que son nacionales, por lo que, en caso de detención policial, se debe solicitar de inmediato a las autoridades locales que comuniquen dicha circunstancia al Consulado español correspondiente.

3.- Situaciones de emergencia y crisis.

Se producen como consecuencia de un evento imprevisible y grave que entraña un gran riesgo para el viajero.

En la génesis del evento puede darse una situación de riesgo potencial que aconsejaría que el viaje no se realizara o que, si se lleva a efecto, se tomen medidas de precaución extremas. Así se expone en la correspondiente página web antes referida.

Ahora bien, la característica fundamental en el enfrentamiento de la Administración con este tipo de situaciones es que en estos casos es la propia Administración la que tiene que ponerse en contacto con el viajero, pues la magnitud del/de los acontecimiento/s desborda la natural prudencia del mismo (viajero). Las circunstancias son “anormales” y los poderes públicos tienen que intentar, en la medida de lo posible, cubrir los riesgos imprevisibles, en sí o en su dimensión, a los que está sometido el viajero.

Dichos riesgos van desde el secuestro al atentado y desde el desastre natural al accidente masivo.

En ciertos casos se hace incluso necesario poner en marcha un plan de concentración y evacuación dada la gravedad del riesgo que se corre como consecuencia de un acontecimiento de crisis que sacude a un país o a una ciudad.

Estos planes son una guía elaborada con el fin de trasladar a la colonia española que se encuentra en un tercer país de una zona insegura a otra segura y, en último extremo, preparar su salida, siempre voluntaria, del país en cuestión.

El responsable máximo de dicho plan es el Embajador. Para elaborarlo es preciso dividir la colonia española en zonas más o menos homogéneas, a cuyo frente debe haber un coordinador en permanente contacto con su Cónsul o Embajador. El coordinador es responsable del transporte, seguridad y alimentos de su fracción de la colonia.

En países con diversas circunscripciones consulares, los coordinadores deben estar en estrecha relación y permanente contacto con los Consulados de carrera respectivos en cuya demarcación actúen. A su vez, los Cónsules deben estar coordinados con la Embajada.

El plan se basa siempre en el señalamiento de puntos de agrupación (donde se reúne la colonia para su traslado) y puntos de concentración (donde la colonia podría permanecer, si fuera preciso, durante un cierto tiempo por estar provistos de las adecuadas condiciones higiénicas y sanitarias y estar dotados de alimentos, agua y camas).

El plan debe prever también los medios de transporte necesarios para trasladar la colonia desde los puntos de agrupación a los de concentración, y, de éstos, a un punto de salida del país.

El viajero español que tenga el infortunio de “aparecer” en un determinado lugar en una situación de crisis que implique la aplicación de un plan de concentración y evacuación deberá ser localizado e invitado a participar del mismo, ya que a nadie se le puede forzar a concentrarse ni a ser evacuado.

VIAJEROS INTERNACIONALES

ASPECTOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA LEGISLACIÓN INTERNACIONAL

1.- Viajes para estancias de larga duración.

Normalmente se exige que el viajero no sea portador de alguna enfermedad infecto-contagiosa. En concreto, la OMS califica como tales la fiebre amarilla, el cólera y el tifus.

Dentro del “espacio europeo” o “espacio Schengen” se supone que no se dan dichas enfermedades. Fuera de dicho ámbito territorial el riesgo se previene exigiéndose un visado para cuya concesión es requisito indispensable que el viajero solicitante del mismo acredite no padecer las enfermedades que el país de destino determine, por riesgo de contagio.

2.- Viajes para estancias cortas.

Los viajeros residentes en España están exentos, en general, de requisitos al respecto en temas de salud, porque normalmente no acarrean riesgos para los habitantes del país o los países a los que viajan. En cambio, ellos (los viajeros) no están exentos de contraer alguna enfermedad en los países visitados. En ciertos casos las medidas preventivas son obligatorias, y, en otros, muy aconsejables. Por ello es conveniente seguir al pie de la letra las indicaciones que se exponen en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación bajo el epígrafe “recomendaciones de viaje”. Las de carácter sanitario figuran en los apartados “vacunas” (obligatorias y recomendadas) y “condiciones sanitarias”. Dichas recomendaciones están ligadas a otras propias del Ministerio de Sanidad y Consumo que figuran en la misma página web bajo el epígrafe “Situación sanitaria mundial por países”. Además, dicho Organismo (Ministerio de Sanidad y Consumo) facilita en la misma página en el apartado “Centros de vacunación internacional” los lugares y centros sanitarios oficiales donde el viajero puede vacunarse cumpliendo así con la normativa del país a visitar. El Ministerio de Sanidad y Consumo tiene su propia página web (www.msc.es) y sus coordenadas son C/ Francisco Silvela, 57 – Teléf. 91.309.56.03 – 28071-Madrid. Por su parte, la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación es www.maec.es, y la dirección y teléfono de la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares que es quien ha elaborado y actualiza constantemente dicha página, son las siguientes: Edificio Torres Ágora, C/ Serrano Galvache, 26 – 28071-Madrid – Telef: 91.379.97.00 – 91.379.83.00 – 91.379.17.00.

**LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR
EN ARAGÓN**

Teruel del 26 al 29 de junio de 2007

**DERECHOS DEL CONSUMIDOR COMO
TURISTA (Los nuevos retos del consumidor en
Aragón. XXII Edición Universidad de Verano
de Teruel. Rubielos de Mora, 28.06.07)**

Ignacio Quintana Carlo
Catedrático de Derecho Mercantil

DERECHOS DEL CONSUMIDOR COMO TURISTA (Los nuevos retos del consumidor en Aragón. XXII Edición Universidad de Verano de Teruel. Rubielos de Mora, 28.06.07)

Ignacio Quintana Carlo

Catedrático de Derecho Mercantil

Universidad de Zaragoza

I. EL DERECHO TURISTICO

II. DERECHO TURISTICO Y DERECHO DEL CONSUMO

A. La protección del usuario de servicios turísticos y de ocio: problemática general.

B. Legislación turística y legislación de consumo: el caso de la C. A. de Aragón.

C. Las fuentes normativas.

III. LOS SERVICIOS TURISTICOS Y DE OCIO.

A. El problema de su delimitación:

a. objetiva

b. subjetiva

c. temporal

B. El problema de la doble regulación: civil y administrativa

C. El problema transfronterizo

IV. LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR COMO TURISTA

- A. En el contrato de transporte:
- a. Transporte terrestre
 - b. Transporte marítimo
 - c. Transporte aéreo
 - i. En el caso de denegación de embarque (overbooking)
 - ii. En el caso de cancelación del vuelo
 - iii. En el caso de gran retraso del vuelo
- B. En los contratos celebrados con las Agencias de Viaje:
- la reserva y venta de billetes o plazas hoteleras
 - la organización de viajes personalizados
 - la venta de paquetes turísticos: el viaje combinado
- C. En el contrato de hospedaje
- D. En el alquiler de apartamentos turísticos
- E. En los contratos de adquisición de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico
- F. En los servicios de restauración
- G. En el alquiler de vehículos de motor y embarcaciones de recreo.
- H. En la compra de “souvenirs”

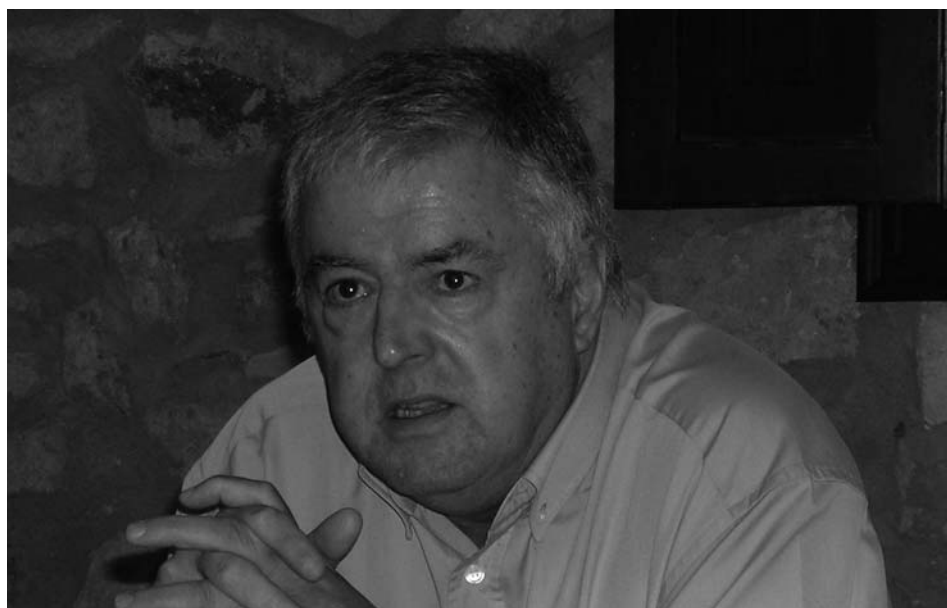
V. LA COBERTURA DE LOS RIESGOS: EL SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE

VI. EL ACCESO DEL CONSUMIDOR/TURISTA A LA JUSTICIA: EL ARBITRAJE DE CONSUMO

VII. CONCLUSIONES

Materiales normativos:**a) Normas estatales**

1. Código de comercio
2. Código civil
3. Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea.
4. Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro
5. Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
6. Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.
7. Ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil por los daños causados por los productos defectuosos.
8. Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados
9. Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre Derechos de Aprovechamiento por Turno de Bienes Inmuebles de Uso Turístico y Normas Tributarias.
10. Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos.
11. Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo



b) Normas de la Comunidad Autónoma de Aragón

1. Decreto 51/1988, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viaje.
2. Ley 6/2003, del Turismo de Aragón.
3. Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón
4. Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo
5. Orden de 2 de julio de 2002, del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.
6. Orden de 18 de septiembre de 2003, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se actualiza el Anexo I del Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón
7. Orden de 17 de mayo de 2004, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

c) Normas de la unión Europea

1. Reglamento (CEE) nº 295/291 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular (DOCE L 36 de de 8 de febrero de 1991, pag. 5).
2. Reglamento (CE) nº 2027/1997 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente (DOCE L 285 de 17 de octubre de 1997).
3. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo, de 21 de junio de 2000: protección de los pasajeros aéreos en la Unión Europea [COM (2000) 365 final]. No publicado en el DOCE.
4. Resolución del Consejo de 2 de octubre de 2000, sobre los derechos de los pasajeros aéreos (DOCE C 293 de 14 de octubre de 2000).
5. Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2027/1997 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías

aéreas en caso de accidente (DOCE L 140 de 30 de mayo de 2002)

6. Reglamento (CE) nº 622/2003 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen medidas para la aplicación de las normas comunes de seguridad aérea.

7. Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso en los vuelos y se deroga el Reglamento (CEE) no 295/291 (DOCE L 46 de 17 de febrero de 2004, pag. 1)

8. Reglamento (CE) nº 1546/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 4 de octubre de 2006 por el que se modifica el Anexo del Reglamento (CE) nº 622/2003 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen medidas para la aplicación de las normas comunes de seguridad aérea. Aplicable en los aeropuertos españoles por AENA a partir del 6 de noviembre de 2006.

9. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo de conformidad con el art. 17 del Reglamento (CE) nº 261 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso en los vuelos {SEC(2007)0426}

Nota importante: todas las disposiciones citadas pueden encontrarse en las páginas web del Instituto Nacional del Consumo, o de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón o de la Unión Europea.

Rubielos de Mora, 28 de junio de 2007

LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR EN ARAGÓN

Teruel del 26 al 29 de junio de 2007

**NACE LA ESCUELA ARAGONESA
DE CONSUMO**



Salvador Berlanga Quintero

Coordinador de la Escuela Aragonesa de Consumo

NACE LA ESCUELA ARAGONESA DE CONSUMO

Salvador Berlanga Quintero

Coordinador de la Escuela Aragonesa de Consumo

El pasado 16 de mayo de 2007 se presentó en Alcorisa (Teruel) el portal temático denominado Escuela Aragonesa de Consumo. Esta iniciativa, fruto del convenio de colaboración entre los departamentos de Educación, Cultura y Deporte, y de Salud y Consumo con el Centro Aragonés de Tecnologías para la Educación (CATEDU) es la apuesta más innovadora realizada por el Gobierno de Aragón en el campo de la educación del consumidor y, por esa razón, asistieron a su puesta en marcha los directores generales de Política Educativa, Carmen Martínez Urtasun, y de Consumo, Ángel Luis Monge; junto con el director del Centro Aragonés de Tecnologías para la Educación (CATEDU), Gaspar Ferrer, y Salvador Berlanga, coordinador y creador de la citada Escuela. Igualmente, se contó con la presencia del alcalde de Alcorisa, Ricardo Sesé; del jefe del servicio del consumidor, Carlos Peñasco; y de los directores provinciales en Teruel de Salud y Consumo, José Ignacio Escuin, y de Educación, Cultura y Deporte, Jesús Rodríguez.

Justificación legislativa

Antes de describir qué es y qué servicios ofrece esta Escuela virtual, es de interés hacer un apunte de algunas normas legislativas que justifican esta acción coordinada desde el Gobierno de Aragón y que contribuyen a recordar que la educación del consumidor es un derecho de todos los ciudadanos y una obligación de los poderes públicos.

De este modo, el artículo 35.1.19 del el **Estatuto de Autonomía** de Aragón, aprobado mediante la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, atribuye a la Comunidad Autónoma de Aragón la competencia exclusiva en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Durante años, la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del **Estatuto del Consumidor** y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón ha constituido el marco legal del ejercicio de dichas competencias, estableciendo, entre otros, como derechos básicos de los consumidores y usuarios el derecho a la protección de su salud, calidad de vida, seguridad y a un medio ambiente adecuado; el derecho a la información y el derecho a la educación y a la formación permanente.

Desde marzo de 2007 entra en vigor la nueva **Ley 16/2006**, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón. En ella se recoge, que el Gobierno de Aragón garantizará el acceso de los consumidores a la educación y formación en materia de consumo en orden a que puedan desarrollar un comportamiento libre, racional y responsable en el consumo de bienes y en la utilización de servicios.

Por otra parte, el carácter integral del recientemente aprobado **currículo aragonés**¹ de junio de 2007 señala que, dentro del desarrollo de las competencias básicas, en torno a la educación en valores democráticos, se incorporen en las diferentes áreas de forma transversal contenidos² que nuestra sociedad demanda y expresa, específicamente, a la educación del consumidor entre ellos.

¹ ORDEN de 9 de mayo de 2007, del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, (BOA 1 de junio), por la que se aprueban los currícula de la Educación primaria y Educación Secundaria Obligatoria, y se autoriza su aplicación en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.

² Educación para la tolerancia, para la paz, la educación para la convivencia, la educación intercultural, para la igualdad entre sexos, la educación ambiental, la educación para la salud, la educación sexual, la educación para el consumo y la educación vial.

Asimismo, conviene recordar cómo en el **Dictamen 397/2003** sobre “La educación de los consumidores” del Comité Económico y Social Europeo, se expresa en el apartado de Conclusiones la necesidad de poner en marcha escuelas virtuales de consumo con el fin de generalizar la educación para el consumo de todos los ciudadanos europeos de la Unión.

En definitiva, la normativa legislativa exige el trabajo sobre la educación de los consumidores, y las instituciones aragonesas han asumido el reto de impulsar este proyecto mediante un convenio de colaboración firmado el 2 de mayo de 2007.



El Centro Aragonés de Tecnologías para la Educación

Para entender la coherencia de este proyecto es imprescindible describir, previamente, los rasgos más significativos del Centro Aragonés de Tecnologías para la Educación, CATEDU, creado formalmente en octubre de 2006 por acuerdo entre los departamentos de Educación, Cultura y Deporte, de Ciencia, Tecnología y Universidad, la Universidad de Zaragoza y el Ayuntamiento de Alcorisa, localidad turolense donde tiene su sede.

El Centro Aragonés de Tecnologías para la Educación asume, entre otras funciones, las de investigar, desarrollar y difundir los recursos tecnológicos y de comunicaciones que aporten beneficios para cualquier nivel del ámbito educativo aragonés. Para tal fin realiza trabajos de investigación, experimentación, desarrollo, evaluación, publicación y

difusión de productos y servicios cuyos destinatarios sean las instituciones educativas y por extensión el Sistema Educativo en Aragón en toda su amplitud.

Asimismo, algunos de sus objetivos se concretan en liderar los procesos de asimilación tecnológica en el ámbito educativo, promover la generación de contenidos asociados a los currículos de los distintos niveles educativos, gestionar contenidos y servicios como es el caso de esta Escuela Aragonesa de Consumo y, además, prestar soporte, ayuda y orientación a todos los docentes que usan las TIC en sus aulas. En definitiva, el CATEDU se constituye como centro de referencia en el contexto educativo de la comunidad autónoma en lo que al uso de las TIC se refiere y mantiene relaciones de intensa colaboración con el resto de Comunidades Autónomas de España, así como con instituciones de otros países.

Un paseo a través de la Escuela Aragonesa de Consumo

Ciertamente, la educación en valores, siendo el consumo auténtico referente, depende en buena medida de una respuesta coordinada y una estrecha colaboración interinstitucional porque debe abarcar el conjunto de la sociedad para que sea efectiva y es responsabilidad de todos porque todos somos consumidores. Y, en este sentido, las Administraciones aragonesas están poniendo en marcha los mecanismos adecuados para que el ciudadano sea el auténtico protagonista de la defensa de sus derechos.

Dicho esto, quizás el modo más claro de describir este portal sea mediante interrogantes concretos y respuestas concisas sobre cada una de sus numerosas propuestas pedagógicas:

1. ¿Qué es?

La Escuela Aragonesa de Consumo es un centro virtual que, mediante una página web, fomenta la investigación, documentación, formación, producción de material didáctico, dinamización, orientación y punto de encuentro para la comunidad educativa y otros colectivos en la Comunidad Autónoma de Aragón interesados en la educación del consumidor.

2. ¿Dónde está ubicada?

Como se ha dicho, la Escuela Aragonesa de Consumo se ubica en el Centro Aragonés de Tecnologías para la Educación (CATEDU) desde donde pretende crear un conjunto de buenas prácticas en la materia de consumo y servir de Central de Recursos on-line.

3. ¿Cuáles son sus objetivos?

- a) Desarrollar y difundir las acciones del Gobierno de Aragón en materia de educación y formación del consumidor entre todos los colectivos ciudadanos.
- b) Quiere ser el punto de encuentro de todos aquellos interesados por la educación de los consumidores como ciudadanos que adquieren valores de participación, crítica, solidaridad y responsabilidad.
- c) Aportar recursos para el profesorado, familias, alumnado y técnicos de consumo.
- d) Realizar un servicio permanente de orientación pedagógica al profesorado aragonés de cualquier ámbito.
- e) Constituirse como vehículo dinamizador de las diferentes actividades que se llevan a cabo en materia de Consumo en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma.

En definitiva, pretende ser una herramienta de trabajo utilizable en las aulas y desde los hogares aragoneses.

4. ¿Y los colectivos destinatarios?

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

5. ¿Qué servicios ofrece?

La oferta educativa de la Escuela Aragonesa de Consumo crecerá constantemente y se

actualizará allá donde haga falta. A continuación se describen con detalle las numerosas posibilidades que se brindan en estos momentos siguiendo el orden de la arquitectura de contenidos del template:

- **Orientación pedagógica.** Este es un servicio permanente de orientación pedagógica sobre cómo abordar esta materia en cualquier ámbito educativo, universitario y no universitario a través de un formulario, a través de correo electrónico o por teléfono. Desde la Escuela Aragonesa de Consumo se ofrece la posibilidad de ayudar a poner en marcha proyectos y actividades relacionados con la educación del consumidor, orientación sobre los materiales más adecuados para los distintos niveles y etapas educativas, y facilitar el contacto a centros escolares con inquietudes similares. Este servicio de orientación se dirige, también, a todos los colectivos interesados en la formación de los ciudadanos como consumidores.
- **Oferta formativa** que, sobre educación del consumidor, ofrecen las instituciones aragonesas al profesorado de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- **E-formación:** Desde aquí se convocarán cursos a distancia sobre educación para el consumo dirigidos al profesorado de la Comunidad Autónoma de Aragón, personal de la Dirección General de Consumo, miembros de OMIC, OCIC y Asociaciones de Consumidores de Aragón.
- **Recursos on-line.** Esta sección contiene diversos materiales con posibilidad de descarga y creados en diferentes soportes para trabajar en el aula, en distintos formatos, dirigidos al profesorado de los centros educativos sobre cómo analizar un anuncio, diseñar una campaña de publicidad, realizar un análisis comparativo, estudiar profundamente un supermercado, analizar el decálogo del buen consumidor o descubrir que comer es un placer compartido y un tiempo de convivencia en la mesa que se entiende de forma distinta en las diferentes culturas. Todos ellos son de aplicación sencilla, inmediata y para su desarrollo no se necesita formación previa en la materia.
- **Estudios e Informes.** En este espacio se divulgan estudios e informes propios u otros realizados por instituciones y organizaciones de reconocido prestigio.

- **Consumoteca.** Es un lugar de consulta para quienes ponen en práctica actividades de educación del consumidor en el aula, para aquéllos que investigan o simplemente tienen curiosidad por esta materia. Porque la lectura es la mejor de las estrategias para el aprendizaje, se presentan una serie de libros y materiales didácticos comentados, sobre diferentes aspectos de la educación del consumidor, para todas las edades. Especialmente dirigida al profesorado y a los padres, esta sección se irá ampliando con las aportaciones propias y otras que nos propongan.
- **Proyectos de la Red Aragonesa.** Este es un espacio para la divulgación de las actividades que realizan los centros educativos aragoneses adheridos a la Red Española de Educación del Consumidor desde que Aragón se incorporara en 2000. De cada uno se incluyen los datos para posibles contactos desde otros centros y algunos proyectos realizados a modo de ejemplo.
- **Experiencias Centros.** Tiene la misma pretensión que el sitio anterior. En esta sección se invita a que nos envíen sus propuestas el resto de centros aragoneses que desarrollan actividades en esta materia. En ambos casos se trata de compartir y difundir experiencias para que sean útiles al mayor número posible de docentes.
- **Zona escolar.** Posiblemente el apartado más visitado y divertido del portal porque en él se ofrecen un conjunto de actividades dirigidas a los centros y a las familias para ser realizadas desde el propio ordenador con el ratón. También, en este caso, se están preparando nuevos recursos que se añadirán más adelante. Ahora mismo podemos disfrutar con un juego sobre **seguridad infantil** para descubrir en cuatro escenarios los peligros que rodean a los más pequeños en el hogar; diversos **pasatiempos**, para imprimir pero que pronto se informatizarán, y puzzles sobre múltiples aspectos de consumo, con distinto nivel de facilidad y dirigidos a todas las edades; un **test** para conocer nuestras actitudes, hábitos y compromiso ecológico en el consumo de agua; el **BDC** (Bases de Datos del Consumidor), un juego lleno de humor que nos ayuda, de forma entretenida, a ser consumidores más formados mediante el conocimiento de nuevos conceptos sobre derechos básicos de los consumidores, salud, seguridad, defensa de nuestro dinero, consumo responsable, etc.; diversas **infografías** facilitadas por la revista *Consumer.es* sobre temas de gran interés para el alumnado en la mejora de la calidad de vida; y, por último,

una novedosa actividad en la que se invita a todos los escolares aragoneses de educación primaria a escribir una **historia encadenada** sobre consumo enviando sus textos a través del correo electrónico y a partir de las características precisadas en seis personajes principales.

- **Direcciones de interés.** Más de cien enlaces completos e hipervinculados a las principales direcciones y servicios de los Departamentos de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón; igualmente, de los Centros de Profesores y Recursos de la Comunidad Autónoma, de las asociaciones de consumidores de los ámbitos aragonés y español; así como de las oficinas de información al consumidor y de otros organismos de interés, como el Instituto Nacional del Consumo o la Escuela Europea de Consumidores.
- **Concursos.** Comunicación de concursos propios o impulsados por otras Administraciones españolas, relacionados con la educación para el consumo.
- **Aula virtual.** Desde este espacio se anunciarán las fechas para la realización de chat o videoconferencias entre expertos y los escolares sobre temas interés y de actualidad. Una vez confirmada la presencia de los distintos invitados, se comunicará el día y la hora a los centros inscritos previamente en la Lista de distribución (Apúntate).
- **Agenda.** La Escuela Aragonesa de Consumo pretende dar a conocer y difundir las acciones formativas que organizan el Gobierno de Aragón, OMIC y OCIC, asociaciones de consumidores, asociaciones de padres y madres, ONG, etc. Así, en esta sección se divulgan todo tipo de eventos: cursos, jornadas, seminarios, conferencias y otros actos, relacionados con la formación de los consumidores y usuarios, que organice cualquier institución pública o privada, siempre que se nos comunique anteriormente.
- **Legislación.** En esta sección se pretende dar a conocer, de una forma sencilla y comprensible, la normativa básica más relevante en materia de consumo sobre aspectos que preocupan a los jóvenes.
- **Revista electrónica *educonsumo.es*.** Sobre un diseño distinto, en el que los consumidores se convierten en lectores, se abre la puerta de esta revista digital

de educación en valores. En el editorial se escribe que “quiere ser el punto de encuentro de todos aquellos interesados por la educación de los consumidores como ciudadanos y, sobre todo, un medio en el que alumnos, padres y profesores quieran expresar sus opiniones, exponer sus trabajos de aula y, también, compartir respetuosamente lo que otros dicen o hacen”.

- **Apúntate.** Ofrece la posibilidad de inscribirse en la lista de distribución para recibir notificación de novedades a través de correo electrónico sobre actividades organizadas por la Escuela o nuevas incorporaciones del portal. A esta lista de distribución pueden pertenecer el profesorado, padres y madres de alumnos, técnicos de consumo de las diferentes Administraciones, miembros de asociaciones de consumidores, OMIC y OCIC, medios de comunicación, agentes sociales, administraciones públicas, empresas, etc.

Finalmente, se invita a los visitantes a cumplimentar un par de encuestas sobre la influencia de estilo de vida de los consumidores en las causas del cambio climático y sobre la incidencia en los actos de consumo de las marcas conocidas en las prendas de vestir.

A modo de conclusión

El inicio de esta andadura lleva a imaginar nuevas posibilidades de ampliar la acción divulgadora. Es coherente pensar que, aprovechando los esfuerzos de todos, esta Escuela Aragonesa de Consumo sea motor de interesantes proyectos de futuro con amplia utilización de las tecnologías.

De igual manera, es importante recordar que en las conclusiones de las *Jornadas sobre la educación del consumidor en Aragón*, organizadas en abril de 2004 por la Dirección General de Consumo, se expresaron propuestas concretas referidas a la necesidad de mejorar la formación y la educación en esta materia mediante el uso de herramientas tecnológicas con el fin de implicar al sistema escolar, formal y no formal, y a las familias.

Por otra parte, permitidme expresar una referencia personal. Se corrobora que la

innovación no nace únicamente de la casualidad sino de una trayectoria de trabajo, estudio y análisis de múltiples contextos. Como docente, y desde la práctica del aula en el CRIET de Alcorisa, he impulsado junto a otros compañeros numerosos proyectos sobre esta materia, desde 1986, y siempre con el apoyo constante de las Administraciones aragonesas.

En consecuencia, dispongo de datos sólidos para afirmar que la Escuela Aragonesa de Consumo es única en su género en España e intuyo, humildemente, que será un modelo a seguir por otras Comunidades Autónomas ¿Por qué razones?: porque su soporte tecnológico la convierte en una herramienta utilizable en las aulas y desde los hogares, porque implica a docentes y familias, porque aglutina a todas las instituciones responsables en esta materia. Por estos motivos y sin afán de triunfalismos vacíos, con los apoyos necesarios esta iniciativa contribuirá a situar a Aragón, en poco tiempo, en la vanguardia española de esta materia. Ahora bien, será indispensable contar con la colaboración de las familias, docentes, asociaciones de consumidores, OMIC y OCIC, así como los Centros de Profesores y Recursos de Aragón.

Finalmente, no hay que olvidar que, al estar en la red de redes y no tener ningún tipo de restricciones para su uso, este portal puede ser útil para los consumidores de cualquier lugar del mundo. Así que te invitamos a visitarlo y difundirlo en **www.catedu.es/consumo**. Disfruta con sus contenidos actuales, apúntate a la lista de distribución, colabora con nosotros y ayúdanos a mejorar enviándonos tus actividades, críticas, sugerencias y propuestas.

LOS NUEVOS RETOS DEL CONSUMIDOR EN ARAGÓN

Teruel del 26 al 29 de junio de 2007

RECLAMACIONES CON MOTIVO DEL TRANSPORTE AÉREO

Áurea Pardo Laguna

Jefa Área Calidad y atención al usuario de la Subdirección
General de Explotación del Transporte Aéreo.

RECLAMACIONES CON MOTIVO DEL TRANSPORTE AÉREO

Área Pardo Laguna

Jefa Área Calidad y atención al usuario de la Subdirección General de Explotación del Transporte Aéreo.
Ministerio de Fomento

Presentación.

Quiénes somos y qué podemos hacer por usted

OFRECERLE INFORMACIÓN:

La Dirección General de Aviación Civil es el órgano del Ministerio de Fomento que le puede **informar sobre sus derechos como pasajero** en el transporte aéreo de acuerdo con la normativa comunitaria e internacional vigente.

Asimismo, la Dirección General de Aviación Civil puede informarle sobre **cómo reclamar a la compañía aérea**, esto es, qué pasos debe seguir para hacer valer sus derechos como pasajero frente a la compañía aérea correspondiente.

Le podemos ayudar a resolver las dudas que le surjan en relación con el transporte aéreo, antes de emprender un vuelo, o de los trámites que debe seguir en el aeropuerto, etc.

Toda esta información se la podemos facilitar a través de las siguientes vías:

Nuestro **servicio de atención telefónica**: Puede llamar a los teléfonos de atención al usuario en horario de mañana de 8:30 a 14:30. Los teléfonos son:

91 597 83 21

91 597 73 21

91 597 50 75

Si lo prefiere, puede acudir a nuestra **oficina de atención al usuario**, en horario de mañana de 9:00 a 14:30 horas, situada en:

Ministerio de Fomento
Dirección General de Aviación Civil
Despacho A259
Paseo de la Castellana 67,
28071 Madrid

Una alternativa rápida y cómoda para intentar resolver sus dudas, puede ser consultar la información que le ofrecemos en nuestra **página web**, así como en las **preguntas frecuentes**.

Por último, puede enviarnos su consulta por escrito a la dirección postal que le indicamos en el apartado “donde encontrarnos”.

DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN LA UNIÓN EUROPEA: CANCELACIÓN DE VUELOS, DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y RETRASOS DE VUELOS REGLAMENTO (CE) 261/2004:

La Dirección General de Aviación Civil ha sido designada como organismo responsable en España del cumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

La Dirección General de Aviación Civil debe supervisar el cumplimiento general del Reglamento por parte de los transportistas aéreos. No obstante, esta supervisión no debe afectar a los derechos de los pasajeros y los transportistas aéreos a obtener reparación por vía judicial con arreglo a los procedimientos de Derecho nacional.

Con dicha finalidad, la Dirección General de Aviación Civil, a través del Área de Calidad y Atención al Usuario **adopta las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros, pero si a pesar de la intervención de la Dirección General de Aviación Civil, la compañía aérea no cumple finalmente con las obligaciones** que le corresponden según el Reglamento, o la solución dada por la compañía no le satisface plenamente, **sólo le quedará la vía judicial** para poder compeler al transportista a cumplir con las obligaciones que legalmente le corresponden o para obtener una indemnización por daños y perjuicios.

La Dirección General de Aviación Civil puede sancionar a la compañía por el incumplimiento, **pero no tiene competencia alguna en dicho contrato privado de transporte, ni puede por tanto indemnizarle, ni ejercer reclamaciones ni acciones judiciales contra las compañías de transporte.**

¿ QUÉ MEDIDAS ADOPTA LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL ?

- Realiza inspecciones a las compañías aéreas para comprobar el grado de cumplimiento por parte de las mismas de sus obligaciones con los pasajeros establecidas en el Reglamento: Deber de Información, Compensación y Asistencia.
- En caso de detectar incumplimientos flagrantes, inicia Diligencias Previas para investigar los hechos y si se considera necesario y procedente, ejerce la potestad sancionadora que tiene atribuida contra la compañía aérea correspondiente, esto es, inicia expedientes sancionadores para imponer sanciones a las compañías por dichos incumplimientos.
- Estas sanciones deben ser, según establece el Reglamento, eficaces, proporcionadas

y disuasorias. Esto es, las sanciones deben servir para que la compañía sancionada cese en su comportamiento en relación con sus pasajeros y en el futuro acate la normativa como es su obligación. Asimismo, debe servir para alertar a las demás compañías aéreas sobre las consecuencias por no respetar los derechos de los pasajeros.

DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO:

El Reglamento Comunitario establece que los pasajeros deben poder reclamar ante los Estados Miembros el incumplimiento por la compañía aérea de las obligaciones que le impone el Reglamento 261/04.

Si usted ha sufrido una cancelación o retraso de un vuelo o le han denegado el embarque, a continuación le informamos de los pasos que debe seguir para presentar una denuncia ante la Dirección General de Aviación Civil.

1. Lo primero que debe hacer es enviar una **reclamación por escrito a la compañía aérea** correspondiente y esperar un tiempo prudencial a que la compañía aérea conteste a su reclamación.
2. Si una vez recibida la contestación de la compañía, considera que ha incumplido sus obligaciones con los pasajeros impuestas en el Reglamento, independientemente de las acciones legales que usted desee iniciar contra la compañía aérea, puede presentar una denuncia ante la Dirección General de Aviación Civil para informar de dicho incumplimiento.
3. Le recomendamos que para formular dicha denuncia utilice el formato normalizado que ponemos a su disposición en nuestra página Web así como en la oficina de atención al usuario de la Dirección General de Aviación Civil.
4. Junto con su denuncia deberá adjuntar copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto, así como copia de su billete de avión y demás documentación de interés.
5. La Dirección General de Aviación Civil examinará inicialmente su denuncia a fin

de comprobar si hay indicios de incumplimiento del Reglamento 261/04.

- 6. Si aparentemente no hubiera indicios de incumplimiento o la DGAC no fuera competente, le informaremos en consecuencia lo antes posible, a fin de que tome las medidas que considere necesarias.**
7. Si, por el contrario, hay indicios fundados de incumplimiento, la DGAC solicitará información a la compañía aérea sobre los hechos, recabará la información adicional que considere procedente de distintos organismos y examinará si ha cumplido o no con lo dispuesto en el Reglamento 261/04.
8. Finalmente, le remitirá una comunicación informándole de las actuaciones llevadas a cabo en relación con su denuncia, y de su resultado.
9. Debe saber que si, **pese a la intervención de la Dirección General de Aviación Civil, la compañía aérea no cumple finalmente con las obligaciones que le corresponden según el Reglamento, o la solución dada por la compañía no le satisface plenamente, sólo le queda la vía judicial para poder compeler al transportista a cumplir con las obligaciones que legalmente le corresponden o para obtener un indemnización por daños y perjuicios.**
- 10. La Dirección General de Aviación Civil puede sancionar a la compañía por el incumplimiento, pero no tiene competencia alguna en dicho contrato privado de transporte, ni puede por tanto ejercer reclamaciones ni acciones judiciales contra las compañías de transporte, ya que no existe vinculación jurídica entre el transportista y la autoridad aeronáutica.**
11. Si desea denunciar un incumplimiento del Reglamento 261/04, envíe su denuncia a la siguiente dirección postal :

Ministerio de Fomento
 Dirección General de Aviación Civil
 Despacho A259
 Paseo de la Castellana 67,
 28071 Madrid

Cada Estado miembro de la Unión Europea debe designar un organismo responsable del cumplimiento del presente Reglamento en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un país tercero y con destino a dichos aeropuertos. En España, el organismo responsable es la Dirección General de Aviación Civil.

Si desea consultar los organismos responsables en los distintos Estados miembros, visite la siguiente página web:

http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/doc/2005_01_31_national_enforcement_bodies_en.pdf

DÓNDE ENCONTRARNOS

Oficina de Atención al Usuario: [De Lunes a Viernes en horario de 9:00 a 14:30 horas]

Ministerio de Fomento

Dirección General de Aviación Civil

Despacho A259

Paseo de la Castellana 67,

28071 Madrid

Servicio de Atención Telefónica: [De Lunes a Viernes en horario de 8:30 a 14:30]

91 597 83 21

91 597 73 21

91 597 50 75

COMPROMISOS EUROPEOS DE SERVICIO CON LOS PASAJEROS

Las compañías aéreas españolas y Aena, para su red de aeropuertos, firmaron en el año 2001, de manera voluntaria, los denominados Compromisos de Servicio con los Pasajeros desarrollados por las Asociaciones de Compañías Aéreas, de Aeropuertos y de Consumidores y Usuarios europeos.

Estos Compromisos de Servicio con los Pasajeros establecen criterios y principios generales que más adelante son desarrollados individualmente por cada compañía aérea y cada aeropuerto. De esta forma usted podrá comprobar y elegir entre las diferentes calidades de servicio que le ofrecen las diferentes compañías antes de realizar su viaje.

El Compromiso de las compañías aéreas españolas

El Compromiso de los aeropuertos españoles

RECLAMACIONES CON MOTIVO DEL TRANSPORTE AÉREO

Millones de personas utilizan el transporte aéreo y por ello es lógico pensar que puedan surgir problemas.

Estos problemas o inconvenientes pueden surgir porque las compañías aéreas no cumplen con sus obligaciones o porque aun cumpliéndolas, los pasajeros afectados consideran insuficiente la compensación en relación con el perjuicio ocasionado.

Igualmente pueden darse situaciones en las que no sea la compañía aérea la que origine el perjuicio, sino los distintos servicios aeroportuarios.

Por todo ello, los usuarios del transporte aéreo tienen derecho a reclamar. De hecho, en ocasiones, la falta de reclamación puede suponer una aceptación de la inexistencia del perjuicio. Distinto es que se reconozca dicha reclamación y, en caso de reconocerse, hasta qué punto.

Hojas de reclamaciones.

Las reclamaciones extrajudiciales de cualquier pasajero pueden formularse “por escrito” dirigido a la Compañía Aérea o a AENA o mediante la utilización de “hojas de reclamaciones”.

La ventaja de utilizar hojas de reclamaciones es que queda constancia de su presentación puesto que todas ellas están registradas y además se entrega copia al reclamante. El escrito dirigido a la Compañía Aérea o a AENA exigiría medios que puedan dejar constancia de su fecha de presentación, de la recepción y de su contenido, como el burofax o similar.

En cualquier caso, la redacción de la reclamación debe ser clara, concisa y legible. Es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación. No puede olvidarse tampoco de indicar los datos personales del reclamante y su vuelo. Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados.

Dirija su reclamación al departamento de atención al cliente de la compañía aérea correspondiente o al aeropuerto, dependiendo a quién quiera reclamar.

Quédese con copias de su correspondencia. Envíe copias de los tiques o facturas con su queja, guarde siempre los originales. Si reclama la devolución, la compañía aérea puede que le solicite los originales.

Hojas de reclamaciones de AENA

Si desea reclamar en relación con alguno de los servicios aeroportuarios, AENA dispone de hojas de reclamaciones en las oficinas de información de los aeropuertos. Los servicios aeroportuarios de hostelería y restaurante disponen de su propio Libro de Reclamaciones, por lo que la reclamación puede dirigirse a ellos o a AENA indistintamente.

Las hojas de reclamaciones de AENA también pueden utilizarse en aquellos casos en los que la compañía aérea a la que quiere reclamar no dispone de hojas de reclamaciones.

Hojas de reclamaciones de Compañías Aéreas.

Las reclamaciones más frecuentes que se suscitan frente a las compañías son por incumplimiento de las condiciones del contrato de transporte. Este incumplimiento puede ser diverso y comprende, entre otros, pérdida de equipaje, deterioro del mismo, problemas con la tripulación, y en general, cualquier deficiencia en el servicio. También puede reclamarse por denegación de embarque, cancelaciones, retrasos de vuelos.

Las compañías aéreas, normalmente disponen de hojas de reclamaciones que se encontrarán en sus mostradores de información o de venta de billetes. Aunque la compañía no disponga de hojas de reclamaciones, usted puede reclamar mediante carta dirigida directamente a la compañía aérea o utilizando una hoja de reclamación de AENA. En este último caso AENA se limitará a darle acuse de recibo de su reclamación y a trasladar la reclamación a la compañía aérea correspondiente que es la responsable de tramitar y resolver su reclamación.

Es recomendable que cumplimente una hoja de reclamación a la mayor brevedad

posible y preferiblemente antes de abandonar el aeropuerto, con el objeto de poner en conocimiento de la compañía lo antes posible la incidencia ocurrida a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque o desembarque.

Al realizar su reclamación, deberá hacerlo de forma legible, clara y concisa. No olvide consignar sus datos personales y domicilio postal a fin de que la compañía aérea pueda contactar con usted.

Especialidades para el caso del equipaje (PIR).

En el caso de problemas con el equipaje -pérdida, retraso o deterioro- además de la reclamación, debe cumplimentarse el denominado Parte de irregularidad de equipaje, PIR.

CONSEJOS PRACTICOS

Compañía operadora del vuelo y Compañía contratante:

Si la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no es la misma que la compañía aérea con la que ha contratado el servicio, usted podrá formular una queja o una reclamación ante cualquiera de ellas. Sepa usted que si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésta es la compañía aérea con la que ha contratado el vuelo.

Lugar de la Compra del billete de avión:

Si ha comprado directamente su billete a una compañía aérea, deberá presentar ante dicha compañía aérea su reclamación y ésta será la responsable de resolverla.

Sin embargo, si usted adquirió el billete o un paquete turístico a través de una agencia de viajes, touroperador o a través de una agencia de Internet, deberá dirigir su reclamación a dichas empresas, puesto que serán ellas las encargadas de resolver su reclamación.

Viaje Combinado

Si la reclamación se suscita en relación con un viaje combinado, deberá presentarse ante el organizador (mayorista o touroperador) o agencia de viajes, no ante la compañía aérea.

Contrato de transporte aéreo

Cuando compra un billete para un vuelo con una compañía aérea, está perfeccionando un contrato de transporte aéreo con dicha compañía. El contrato de transporte aéreo es un contrato de carácter privado entre el pasajero y la compañía aérea en el que **el único obligado frente al pasajero**, en caso de incumplimiento del mismo **es el transportista aéreo**.

En última instancia, **si la compañía no cumple con las obligaciones que le corresponden, o la solución dada por la compañía no satisface al pasajero reclamante, a éste sólo le queda la vía judicial para poder compeler al transportista a cumplir con las obligaciones que legalmente le corresponden o para obtener una indemnización por daños y perjuicios. La Dirección General de Aviación Civil no tiene competencia alguna en dicho contrato, ni puede por tanto ejercer reclamaciones ni acciones judiciales contra las compañías de transporte, ya que no existe vinculación jurídica entre el transportista y la autoridad aeronáutica.**

DENUNCIAS ANTE LA DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL

National Enforcement Bodies
([EC]261/2004)

Member States	Organisation	Contact details
 Austria	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie Postfach 3000 Radetzkystraße 2 AT - 1030 WIEN	Tel. : +43 1-71162/9204 (Monday-Thursday: 9 - 12 am) Fax: +43 1-71162/9699 fluggastrechte@bmvit.gv.at
 Belgium	Direction générale 'Transport aerien' Directoraat-generaal 'Luchtvaart' CCN - 2ème étage - 2de verdieping Rue du progrès 80 Bte 5 Vooruitgangstraat 80 Bus 5 BE - 1030 BRUXELLES - BRUSSEL	Tel. (NL + EN): +32 2 277.44.04 /+32 2 277.44.05 Tel. (FR + EN): +32 2 277.43.99 / +32 2 277.44.00 Fax : +32 2 277.42.58 passenger.rights@mobilit.fgov.be
1/01/2007: Bulgaria	General Directorate Civil Aviation Administration Ministry of Transport of the Republic of Bulgaria 9, Diakon Ignatii Str. BG - SOFIA 1000	Tel. : +359 2 937 10 47 Fax : +359 2 980 53 37 caa@caa.bg
 Cyprus	Department of Civil Aviation 16 Griva Dhigeni Avenue CY - 1429 NICOSIA	Tel. : +357 22 404102 Fax : +357 22 766552
 Czech Republic	Civil Aviation Authority Airport Ruzyně CZ - 160 08 PRAHA 6	Tel.: +420 225 422 267 Fax: +420 225 421 990 caa@caa.cz
 Denmark	Statens Luftfartsvæsen (CAA-Denmark) Box 744 DK - 2450 KOBENHAVN SV	Tel. : +45 3618 6000 Fax : +45 3618 6001 dcaa@slv.dk
 Estonia	Tarbijajakaitseamet (Consumer Protection Board) Kiriku 4 EE - 15071 TALLINN	Tel. : +372 6201700 Fax : +372 6201701 info@consumer.ee
 Finland	Consumer Ombudsman & Agency Haapaniemenkatu 4 A, Box 5 FI - 00531 HELSINKI	Tel. : +358 9 77261 Fax : +358 9 7726 7557 posti@kuluttajavirasto.fi www.kuluttajavirasto.fi
 Finland	Consumer Disputes Board Kaikukatu 3 A P.O. Box 306 FI - 00531 HELSINKI	Tel. : +358 10 36 65200 krii@om.fi www.kuluttajavilittuslautakunta.fi
 France	DGAC Direction de la régulation économique Bureau de la facilitation et des clients du transport aérien (DRE/C2) 50, rue Henry Farman FR - 75720 PARIS CEDEX 15	Tel. : +33 1 58.09.39.79 Fax : +33 1 58.09.38.45 http://www.dgac.fr/html/osevice/reql_message.htm
 Germany	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) Hermann-Blenk-Str. 26 DE - 38108 BRAUNSCHWEIG	Tel. : +49 531-2355-100 Fax : +49 531-2355-707 fluggastrechte@lba.de
 Greece	Hellenic Civil Aviation Authority P.O.B. 73751 EL - 16604 HELINIKO	Tel. : +30 210 891.6000 Fax : +30 210 894 4279
 Hungary	[Enforcement] Polgári Légiközlekedési Hatóság (PLH) Budapest, Ferihegy I HU - 1675 BUDAPEST, PF 41 Tel. : +36 1 296-9502 Fax : +36 1 296-8808 ugyfelszolgalat@caa.hu	[Passenger Complaints] Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség József körút, 6 HU - 1088 BUDAPEST Tel. : +36 1 459-4800 Fax : +36 1 210-4677 fvf@fvf.hu www.fvf.hu

Member States	Organisation	Contact details
 Ireland	Commission for Aviation Regulation 3rd Floor Alexandra House Earlsfort Terrace IE - DUBLIN 2	Tel. : +353-(0) 1-6611700 Fax : +353-(0) 1-6611269 (General) info@aviationreg.ie www.aviationreg.ie
 Italy	L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile Viale del Castro Pretorio, 118 IT - 00185 ROME	Tel. : +39 06 44596-1 cartadiritti@enac.rupa.it
 Latvia	Consumer Rights Protection Centre 41/43 Elizabetes str., LV - 1010 RIGA	Tel. : +371 7287730 Fax : +371 7338024 tpkc@apollo.lv
 Lithuania	Civil Aviation Administration Rodūnės kelias 2 LT - 02188 VILNIUS	Tel. : +370 5 2739038 Fax : +370 5 2739237
 Luxembourg	Direction de la Consommation du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur 6, Boulevard Royal LU - 2449 LUXEMBOURG	Tel. : +352 478 41 35 Fax : +352 460.448 passagersaeriens@eco.etat.lu http://www.eco.public.lu
 Malta	Department of Civil Aviation Luqa Airport MT - LUQA, CMR 02	Tel. : +356 21 249 170 Fax : +356 21 239 278 civil_aviation@gov.mt www.dca.gov.mt
 Poland	Civil Aviation Office ul. Zelazna 59 PL - 00-848 WARSAW	Tel. : +48 (22) 520 72 00 Fax : +48 (22) 520 73 00 http://www.ulc.gov.pl/ kancelaria@ulc.gov.pl
 Portugal	Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC) Rua B, Edifícios 4, 5 e 6 Aeroporto da Portela PT - 1749-034 LISBOA	Tel. : +351(21)842-3500 Fax : +351(21)847-3585
 Romania	National Authority for Consumer Protection Georges Clemenceau Street, No. 5, Sector 1 RO - 010295 BUCHAREST	Tel. : +4021 312 1275 Fax : +4021 314 3462
 Slovakia	Slovenská obchodná inspekcia (Slovak Trade Inspectorate) ústredný inspektorát (Central Inspectorate) Prievozská 32 SK - 827 99 BRATISLAVA 27	Tel. : +421 2 58272 203, +421 2 58272 240 Fax : +421 2 53414 996 helena.molekova@soi.sk
 Slovenia	Ministry of Transport Directorate of Civil Aviation Inspection Department Langusova 4 SI - 1535 LJUBLJANA	Tel. : +386 (4) 206 15 85; +386 (1) 47 34 600 Fax : +386 (1) 43 16 035 dunja.lujic-ferjancic@gov.si ; stanislav.krivec@gov.si http://www.mzp.gov.si
 Spain	Dirección General de Aviación Civil Sección de Atención al Usuario Paseo de la Castellana, 67 Despacho A-259 ES - 28071 MADRID	Tel. : +34 91 597.83.21 Fax : +34 91 597.86.43 pasajeros.aereo@mfom.es http://www.mfom.es/
 Sweden	Consumer Protection Agency Visiting address: Lagergrens Gata 8 Postal address: Box 48, SE - 651 02 KARLSTAD	Tel. : +46 54 - 19 41 50 Fax : +46 54 - 19 41 95 konsumentverket@konsumentverket.se www.konsumentverket.se
 The Netherlands	Inspectie Verkeer en Waterstaat Postbus 575 NL - 2130 AN HOOFDDORP	loket@ivw.nl

Member States	Organisation	Contact details
 United Kingdom	Air Transport Users Council Room K705 -- CAA House 45-59 Kingsway UK - LONDON WC2B 6TE Civil Aviation Authority CAA House 45-59 Kingsway UK - LONDON WC2B 6TE	Tel. : +44 20 7240 6061 Fax : +44 20 7240 7071 Tel. : +44 20 7379 7311 Fax : +44 20 7944 2190

Other Countries	Organisation	Contact details
 Norway	Luftfartstilsynet CAA Norway P.O Box 243 NO-8001 BODØ	Tel : +47 75 58 50 00 Fax : +47 75 85 50 05 postmottak@caa.no
19/12/2006:  Switzerland	Office Fédéral de l'Aviation Civile CH - 3003 BERNE	Tel. : +41 31 325 80 39/40 Fax : +41 31 325 80 32 info@bazl.admin.ch

Updated: 4 April 2007

