

Consumo Aragón

N.º 32 Febrero 2007

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



»Un amplio marco de garantía jurídica
»Aprobada la nueva Ley de Protección y Defensa de los Consumidores de Aragón



¿Quién te conoce como si te hubiera visto nacer?

Muy pronto, todos los médicos, en todo Aragón.





Sumario



N.º 32 | Febrero 2007

- 06** *En portada: Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.*
- 10** *Reportaje: Consumir sin elevar el endeudamiento.*
- 14** *Las golosinas y alimentos “sin azúcar”.*
- 16** *Juan Luis Arsuaga. Codirector del equipo investigador de las excavaciones de Atapuerca.*
- 18** *Sistema Arbitral de Consumo: ARAMON recibe el distintivo de adhesión.*
- 20** *Informe: Publicidad ilícita y cesación.*
- 24** *Creditos rápidos y reunificación de créditos.*
- 30** *Aulas de Consumo: Programación para 2007.*
- 28** *Educación para la movilidad y la seguridad vial.*
- 30** *El Consumidor en la Sociedad de la Información.*

Director:
Ángel Luis Monge Gil

Consejo de Redacción
Carlos Peñasco Gil, Francisca Pérez Jiménez, Cristina Nuviala Bugeda, José Manuel Guíu Lasheras, Ana Benavente Jiménez, Sara Vilellas Martínez.

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

Web del Gobierno de Aragón:
www.aragon.es

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

Diseño y Maquetación:
Vistobueno Multimedia S.L.

Depósito Legal:
Z-3761-96

ISSN:
1137-4527

Agenda / Publicaciones

María Jesús Callén Calzada. Documentalista

Aulas de Consumo:

Las aulas de consumo programadas para los próximos meses son:

- “**Comprar por internet**”. 27 de Febrero de 11h. a 13h.
- “**Consumidores y usuarios especialmente protegibles**”. 27 de Marzo de 11h. a 13h.

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

Jornadas:

- **XXVII Jornadas Aragonesas de Consumo: Consumo seguro y responsable:** Representación de una obra de teatro, dirigida a personas mayores; el día 13 de marzo. Salón de actos del colegio Colegio Jesús María El Salvador, sito en la Calle Cardenal Gomá, 13, Zaragoza, a las 11 h.
- **XXVIII Jornadas Aragonesas de Consumo: educación vial y movilidad:** Obra de teatro, dirigida a niños, el 23 de marzo. Salón de actos del colegio Colegio Jesús María El Salvador, sito en la Calle Cardenal Gomá, 13, Zaragoza, a las 11 h.



PUBLICACIONES



La Dirección General de Consumo ha editado un **DVD didáctico**, titulado **El Consumidor en la Sociedad de la Información**, del que desarrollamos su contenido posteriormente.

(Pág. 30)



Hemos puesto a su disposición el **Programa de Educación del Consumidor en Aragón**, a través del cual queremos compartir nuestras líneas de actuación para el curso 2006-2007, porque la Educación es imprescindible para un Consumo responsable.



Durante el 2007, se realizarán aulas dirigidas a los consumidores en general, desarrolladas más adelante. Se celebrarán en el Salón de Actos del Edificio Pignatelli, situado en Paseo María Agustín, 36.

(Pág. 27)



Cuadernos de Consumo, nº 30: “Guía de vivienda en Aragón: Compra-venta y alquiler” en el que se analizan los tipos de contratos y se proporcionan consejos útiles para que los consumidores puedan hacer valer sus derechos en materia de vivienda.

Editorial:

La ley del consenso

Estamos de enhorabuena. La reciente aprobación de la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores de Aragón sitúa a nuestra comunidad autónoma en vanguardia de la legislación española vigente en esta materia, y deja abierto el marco de protección jurídica para hacer frente no sólo a las necesidades de hoy sino también del futuro más inmediato.

A primera vista, la oportunidad de esta iniciativa, el amplísimo consenso político y social que ha logrado concitar, y la regulación de aspectos inéditos hasta hoy, muchos de ellos relacionados con el desarrollo e implantación generalizada de nue-

vas tecnologías, hacen de este texto legal un instrumento muy eficaz ante los retos y los riesgos que ofrece la actual sociedad de consumo.

Además de romper el corsé con el que el paso del tiempo ahoga poco a poco a todas las normas legales, la ley sancionada por las Cortes de Aragón a finales de diciembre no sólo contempla las últimas novedades en la formulación de las relaciones comerciales, tanto desde el punto de vista técnico como contractual, sino que manifiesta su inequívoca preocupación por los derechos de carácter esencial, como la salud, y por la protección de aquellos colectivos sociales que pueden resultar más vulnerables.

La ley revela desde el punto de vista jurídico una elaboración de gran nivel, lo que se plasma en algunas aportaciones de gran interés, como la figura de la restitución en paralelo. Por otra parte, la consolidación de los mecanismos de participación ciudadana, se completa con las posibilidades de coordinación en las funciones de control e inspección que se ofrece a la Administración local.

La Ley de Protección y Defensa de los Consumidores de Aragón pone término a la vigencia durante casi 10 años del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón. Lo hace conservando el espíritu de diálogo y acuerdo generalizado que siempre han mantenido las entidades sociales y los partidos políticos en esta materia tan importante para la vida diaria de casi un millón trescientas mil personas residentes en Aragón. Todo un ejemplo.



En Portada:

Ley de Protección y Defensa de los Consumidores

Un nuevo marco de garantía jurídica



El pleno de las Cortes de Aragón aprobó el pasado 21 de diciembre la nueva Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, con el respaldo mayoritario de todos los grupos parlamentarios.

Al amparo de la competencia exclusiva que en materia de consumo le concede el artículo 35 del Estatuto de Autonomía, la Comunidad Autónoma de Aragón aprobó en 1997 una ley de protección de los consumidores y usuarios que ha sido un excelente apoyo legal para los intereses de la ciudadanía aragonesa durante casi diez años. Sin embargo, una serie de circunstancias jurídicas, junto al mayor grado de protección que hoy se demanda en estas áreas, han sido decisivos a la hora de considerar llegado el momento de elaborar una nueva Ley.

La oportunidad de incorporar la protección de los consumidores a situaciones hasta ahora inéditas, derivadas de la implantación de las nuevas tecnologías; la necesidad de mejorar algunos aspectos relacionados con la inspección, eficacia y el control de los productos y servicios de uso más común; o la implantación de un derecho sancionador acorde a la realidad social, han dado impulso a este texto legal, cuya tramitación ha coincidido en el tiempo con la de Ley de Mejora para la Protección de Consumidores y Usuarios debatida en el Congreso de los Diputados, con la que la norma aragonesa sintoniza perfectamente.

La Ley de Protección y Defensa de los Consumidores de Aragón va a implicar un avance muy importante en el grado de protección ante situaciones tan injustas como los

en Portada.

Ley de Protección y Defensa de los Consumidores



“redondeos al alza” en la facturación telefónica o en las hipotecas; con las dificultades para darse de baja en determinados servicios de telecomunicaciones o de suministro de energía, y con la presencia de cláusulas o prácticas abusivas en contratos como los de compra de una vivienda. Unos beneficios que se pretende sean percibidos inmediatamente por parte de los aragoneses en sus actividades cotidianas.

Salud y seguridad

El primero y más importante de los derechos que se reconocen en la nueva norma legal es la protección de la salud y la seguridad. Se cumplen 25 años del “síndrome tóxico” provocado por el consumo humano de aceite de colza desnaturalizado. Un triste suceso que tuvo mucho que ver con las bases sobre las que se asentó el consumo en nuestro país. La nueva Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón hace hincapié en esos derechos, incluyendo medidas que garantizan su cumplimiento, y destaca la protección de los legítimos intereses económicos, como el derecho a ser indemnizado en caso de daños, el derecho de audiencia y el derecho de representación, que son regulados de forma detallada.

Nuevas tecnologías

Aragón es la primera comunidad que regula la debida protección de los consumidores desde la vertiente del Derecho Público en el campo

de las nuevas tecnologías, garantizando los mismos derechos en las compras en la red que el comercio tradicional, y previendo la posibilidad de inmovilización y retirada del mercado de los productos inseguros.

Asociaciones de consumidores y usuarios

Partiendo del hecho de que las administraciones públicas competentes en materia de consumo y las asociaciones de consumidores tienen como finalidad esencial la defensa de los intereses y derechos de los consumidores, el texto aprobado ofrece fórmulas de colaboración y prevé, respetando la autonomía de estas entidades ciudadanas, ayudas que deben encauzarse a la consecución del objetivo para el que han nacido, al tiempo que da nuevo impulso al Consejo Aragonés de Consumidores como máximo órgano de consulta y participación.

Colectivos sociales y bienes de especial protección

La ley incluye un capítulo más social, si cabe, al hacerse eco de la necesidad del mayor grado de protección del que es necesario dotar a ciertos colectivos considerados vulnerables, como la infancia, los mayores, las personas con alguna discapacidad, o los consumidores económica y socialmente más desfavorecidos.

De igual modo, la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón incluye un catálogo de bienes y servi-

Aragón es la primera comunidad autónoma que regula los derechos de los consumidores en el ámbito de las nuevas tecnologías

en Portada.

Ley de Protección y Defensa de los Consumidores



cios objeto de especial protección –entre ellos los servicios y productos de telecomunicaciones, los libros escolares o los servicios a las personas dependientes–; en definitiva, los de uso más generalizado, sobre los que las administraciones públicas aragonesas ejercerán especial control y vigilancia.

Todo ello en el ámbito de un derecho sancionador que castigará con más dureza los comportamientos que lesionen los intereses de estos colectivos de consumidores, como en el caso de operadores económicos que con su actitud perjudiquen los derechos de los consumidores de forma masiva y generalizada.

Restitución en paralelo

Hay otras medidas que ampliarán el espacio de protección para los consumidores y los usuarios aragoneses. Por ejemplo, la concu-

rrencia de normas se resolverá 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 sin posibilidad de defensa del consumidor; o se recoge el principio de la “restitución en paralelo” de la situación vulnerada.

Esta última medida tiene una especial importancia para el consumidor, pues crea un marco para que el órgano competente para sancionar imponga al “infractor”, en concepto de “restitución de la legalidad”, 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.



Además, se prevé la obligatoriedad de que se habiliten servicios de presencia física para la atención de los clientes en los sectores de uso más generalizado por los consumidores.

Inspección

En materia de inspección también se incluyen novedades significativas. Se extiende la acción inspectora a las transacciones de comercio electrónico y a los servicios de la sociedad de la información; se amplían las funciones de la inspección, incluyendo entre otras tareas como llevar a cabo funciones de mediación; se detalla el procedimiento de inspección y se abre la posibilidad de que las administraciones locales puedan habilitar sus propios servicios de inspección de consumo, coordinando su funcionamiento con la inspección de consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.



en Portada: Debate parlamentario

Una ley que nace con el respaldo casi unánime de las Cortes de Aragón

Solamente 15 enmiendas parciales llegaron para su debate a la sesión parlamentaria que aprobó el texto con el apoyo mayoritario de todos los grupos parlamentarios. Previamente, la consejera de Salud y Consumo, Luisa María Noeno, glosó los aspectos más novedosos de la nueva ley.

“La defensa de los consumidores y usuarios es pieza clave del Estado constitucional y su garantía es uno de los principios rectores de nuestro ordenamiento jurídico.” Con esta afirmación inició la presentación del proyecto de Ley, ante el Parlamento aragonés, la consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, Luisa María Noeno, quien recordó que la competencia autonómica en esta materia “comprende los aspectos del Derecho Público del consumo, reservando las cuestiones relativas al derecho privado del mismo a la titularidad del Estado, tal como se ha encargado de puntualizar el Tribunal Constitucional”.

La consejera de Salud y Consumo destacó que la norma que estaba a punto de aprobarse “era pionera en la protección de los consumidores en relación con el comercio electrónico y el uso de las nuevas tecnologías”, y que diseñaba un marco moderno para la acción de los asociaciones de consumidores y usuarios, “pensando en el papel que social y jurídicamente deben cumplir”.

Luisa María Noeno reconoció que “no hay una vacuna que proteja a los consumidores de todos los peligros que pueden darse en las múltiples relaciones contractuales”, pero también matizó que hay dos cosas que pueden paliar esa situación de inferioridad ante el mercado: la información y la existencia de cauces jurídicos de defensa y reacción.

“La ley que se somete a la consideración de sus señorías –afirmó– brinda la posibilidad de acceder a los mecanismos de la defensa del consumidor en toda la Comunidad. La red de oficinas municipales y comarcales de información, y la coordinación con los ayuntamientos y entidades comarcales, facilitará a los consumidores la presentación de solicitudes de arbitraje.”



La consejera felicitó a la Ponencia parlamentaria, “que ha trabajado mucho y bien en la redacción definitiva del texto que debatimos”, y a los grupos parlamentarios por sus aportaciones. Luisa María Noeno hizo expreso su agradecimiento a los colectivos sociales que hicieron aportaciones a la ley durante su tramitación; de modo especial, al Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, y al Consejo Aragonés de Consumo, “cuya contribución –dijo– ha sido tenida muy en cuenta”.

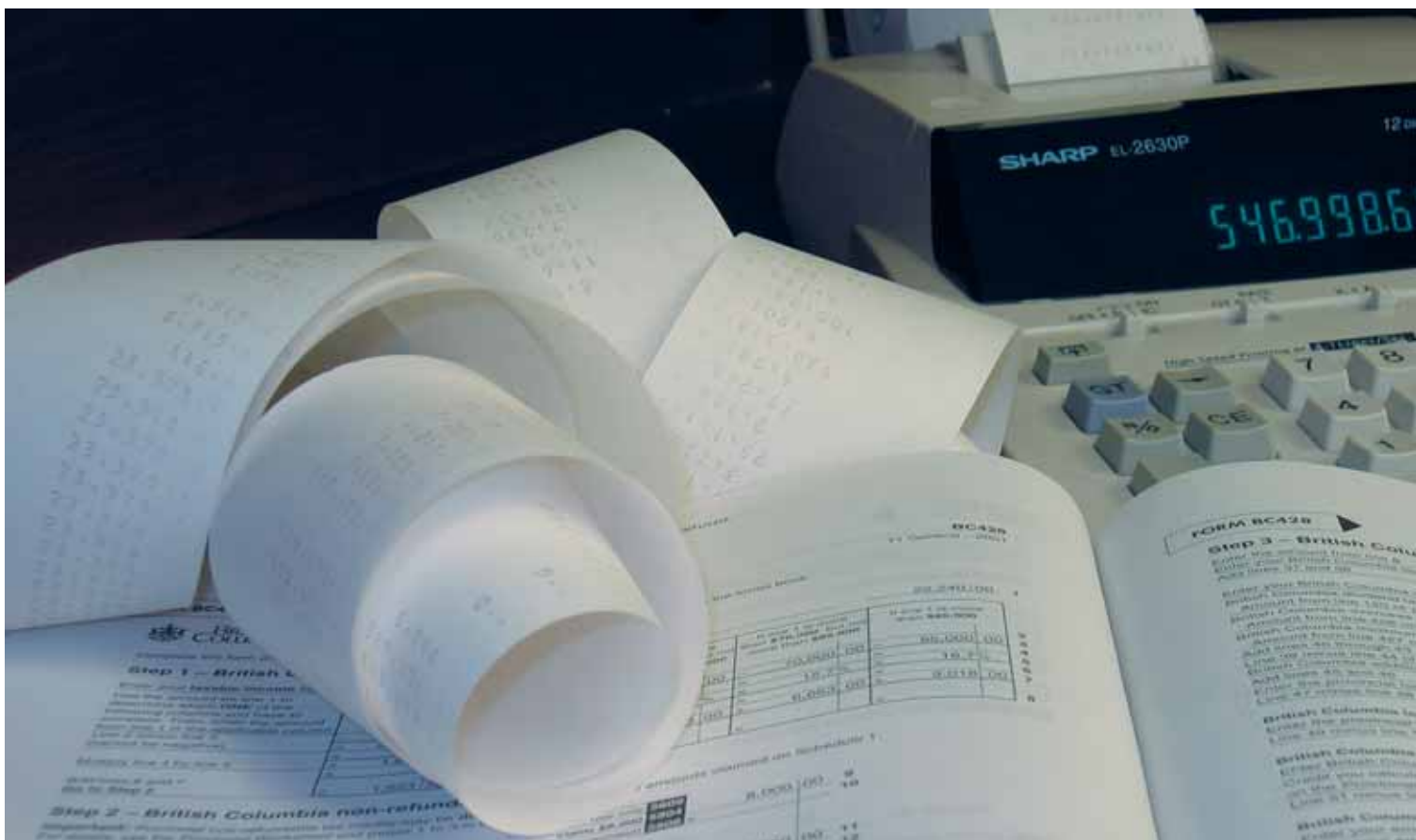
En opinión de la consejera, los acuerdos y el consenso finalmente alcanzados han mejorado un texto normativo cuyas disposiciones beneficiarán a casi un millón trescientos mil aragoneses.

La defensa de los consumidores es una pieza clave del Estado Constitucional

Reportaje

Consumir sin elevar el endeudamiento

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



El endeudamiento como forma de vida

Que los ciudadanos pertenecientes a un país desarrollado estén endeudados es algo cotidiano, la sociedad de consumo en la que nos movemos nos invita constantemente a adquirir toda clase de bienes y servicios, invirtiendo no sólo todo lo que “tenemos” sino también lo que “tendremos” en un futuro más o menos próximo.

Diferir el pago de un bien que comenzamos a disfrutar ahora es algo psicológicamente atractivo para el consumidor, si además la forma de pago se acomoda a nuestro sistema periódico de ingresos y el interés no es excesivamente alto, el crédito se ve como la mejor solución para adquirir los productos y servicios que día a día nos apetecen y que la publicidad ya se ha encargado de convencernos que nos son necesarios y casi imprescindibles para seguir viviendo.

De esta forma el ciudadano se encuentra permanentemente endeudado, convirtiéndose en una cotidiana forma de vida. Todos le debemos algo a alguien, teniendo en cuenta además que las deudas financieras: deber dinero, se originan cuando posponemos el pago de algo y la persona o negocio que nos presta el dinero, denominado acreedor, nos exige el pago de una suma de dinero adicional: el interés.

Pero tener deudas no tiene porqué ser un problema mientras podamos hacer frente a las mismas sin quedar afectado nuestro nivel de vida o, al menos, mientras queden perfectamente cubiertas nuestras necesidades básicas. Los consumidores que, aún disfrutando de las ventajas del pago a crédito y generando por tanto endeudamiento, no deseen ser víctimas del mismo, deben controlarlo.

En la puesta en marcha de ese control el primer paso está en vigilar la eficacia del gasto, es decir, convertirse en un consumidor crítico,

Reportaje

Consumir sin elevar el endeudamiento

aprendiendo a distinguir cuáles son verdaderas necesidades o deseos y cuáles son artificiales e inducidas en nosotros por la publicidad u otros factores de la sociedad en que nos movemos.

Del endeudamiento al sobreendeudamiento

Pero ¿cuándo debe una familia comenzar a preocuparse por su endeudamiento?, ¿cuando podemos considerar excesivo el endeudamiento? Lógicamente es difícil señalar el momento en que se convierte en excesiva la deuda a afrontar por una determinada familia, depende de sus ingresos y sus gastos.

No obstante, un buen número de asesores financieros sugieren que el endeudamiento no debe superar el 33% de los ingresos existentes en la familia. Se entiende el endeudamiento por todos los conceptos: hipoteca, créditos por automóviles, electrodomésticos, muebles, etc.

No obstante, si habitamos en ciudades, áreas turísticas o barrios donde los alquileres o el costo de la comida, ropa, calzado, hostelería, ... son altos, se tienen cuentas médicas importantes, miembros de la familia que deben desplazarse para estudiar o trabajar en otras ciudades, etc., se dispondrá de menos dinero para endeudarse. Por el contrario si en la unidad familiar hay dos o más personas que obtienen rentas por su trabajo, el endeudamiento puede ser algo mayor, especialmente si esas personas son fijas o con contratos indefinidos.

En cualquier caso, si la familia está atenta "oír hablar a la deuda" mostrándose como excesiva cuando comience a afectar el resto de su vida. Si nuestro ahorro es prácticamente nulo (vivimos al día), no podemos permitirnos ni un fin de semana de vacaciones y además comenzamos a tener que prescindir de cosas que consideramos necesarias y/o nos vemos abocados a tener que cambiar hábitos, quizás sea el momento de desarrollar un plan de reducción de nuestra deuda, ya que en ese momento nuestro endeudamiento se empieza a convertir en sobreendeudamiento.

Podemos considerar que existe sobreendeudamiento cuando asistimos a la existencia de una excesiva deuda particular que impide al núcleo familiar atender correctamente a sus compromisos de pago.

Es decir, que el particular o el núcleo familiar de convivencia se encuentra en una situación de suspensión de pagos o incluso de quiebra, en la que el valor de lo que posee es inferior a lo que debe. Esta situación conlleva a

veces a situaciones escabrosas de reclamaciones judiciales que pueden abocar a una familia a que pierda bienes tan esenciales como la vivienda habitual, vehículos, muebles, electrodomésticos, ahorros bancarios, etc.

Sobreendeudamiento en consumidores y empresas

Si bien es cierto que el sobreendeudamiento no sólo afecta a los consumidores, sino también a las empresas, la realidad se manifiesta en una desigual protección de los consumidores ante tal problema. En efecto, cuando una empresa atraviesa dificultades financieras graves, cuenta con una normativa que hace este proceso más llevadero y le ayuda a reconducir su situación, no siendo así en el caso de ser un consumidor. Sin embargo, en países como Francia, Alemania, Bélgica o Portugal, se cuenta, desde hace años, con sistemas que regulan y protegen al consumidor sobreendeudado, es decir, a aquel que, por causas ajenas a su voluntad, se encuentra en la tesitura de no poder hacer frente a los compromisos financieros adquiridos.

Se trataría en tal caso de ofrecer una oportunidad al consumidor, para que pueda reconducir su situación económica, negociando plazos en los que ha de hacer efectivos los pagos, espaciarlos, establecer prioridades en los vencimientos y medidas que en el caso de las



Reportaje

Consumir sin elevar el endeudamiento

empresas son factibles porque están articuladas en leyes como la Ley Concursal. No obstante la admisión a trámite por parte de un juzgado de Barcelona del primer concurso tras una quiebra patrimonial presentada por una familia catalana, ha creado un nuevo escenario para la resolución de crisis financieras en los hogares antes abocados al embargo.

Tipos de sobreendeudamiento

Se ha de tener en cuenta que, aunque hay casos en que el endeudamiento se produce por una mala gestión de los ingresos familiares o por una adicción desmesurada a las compras, hay un elevado número de situaciones en las que se produce un sobreendeudamiento sobrevenido por causas ajenas a la voluntad del consumidor: fallecimiento, invalidez, enfermedad, desempleo, rupturas matrimoniales y/o familiares, traslado del centro de trabajo, ...

Podemos por tanto considerar varias clases de sobreendeudamiento, dependiendo de las circunstancias que haya avocado a él a un determinado individuo o familia:

Tener deudas no tiene por qué ser un problema mientras podamos hacerlas frente sin que afecte a nuestro nivel de vida

Sobreendeudamiento activo: El consumidor ha asumido "culpablemente" una excesiva carga financiera, no pudiendo hacer frente a ella aunque sus ingresos no hayan disminuido e incluso habiendo aumentado.

Sobreendeudamiento inducido: Observado por parte de las entidades de crédito que el financiado paga en la mayoría de las ocasiones, bien directamente, bien con ayuda de sus padres, hermanos o amigos; han ido ampliando sucesivamente la capacidad de otorgar créditos, rebajando al mínimo la existencia de garantías. Ello ha desembocado en que algunos consumidores hayan sido víctimas de agresivas y sugestivas campañas e inducidos a asumir créditos superiores a los deseables concurrendo un consentimiento "parcialmente culpable" por parte del consumidor.

Sobreendeudamiento pasivo: El consumidor ha caído en infortunio (fallecimiento, invalidez, enfermedad, desempleo, rupturas matrimoniales y/o familiares, traslado del centro de trabajo, ...

Sobreendeudamiento mixto: Cuando concurren circunstancias de varias índoles.

Normativa existente e insuficiente

Las posibles soluciones apuntadas quedan de momento en una declaración de buenas intenciones.

Hoy por hoy, en España, ante la previsión de elevación de los intereses en 2005 y 2006, y pensando en las familias que tenían pendiente de amortizar préstamos hipotecarios/personales, observando que la salida más inmediata para no "ahogar" a las familias es darles la opción de "alargar" el plazo de amortización (hipotecas hasta 30 años y préstamos personales hasta 10 años); puede considerarse una solución parcial a este problema el precepto incluido en el artículo decimoséptimo del Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.

Según éste, quedan exoneradas del impuesto de actos jurídicos documentados y con reducción de los honorarios notariales las modificaciones de los préstamos hipotecarios, tanto en lo que se refiere al tipo de interés como en la ampliación del plazo del préstamo, e incluso en ambas. Asimismo se limita a un 1 por mil sobre el capital pendiente de amortizar las comisiones por ampliación del plazo del préstamo.

Esta norma, cuya entrada en vigor se produjo en 2003 permite por tanto que el consumidor, sin apenas coste, asuma la eventual subida de los tipos de interés alargando únicamente el plazo de amortización pero sin elevación de las cuotas periódicas que viene pagando, evitando de esta forma que el individuo o familia se "ahogue" por no poder hacer frente con sus ingresos actuales.

Por su parte el grupo parlamentario socialista efectuó una proposición de ley relativa a la pre-



vención y el tratamiento del sobreendeudamiento de los consumidores.

En esta proposición se apuesta principalmente por una solución extrajudicial, con la creación de los Centros de Arbitraje de Sobreendeudamiento y de forma que los litigios de sobreendeudamiento se sometan al conocimiento de las Juntas Arbitrales Autonómicas de Consumo. Aunque no estando estos conflictos expresamente excluidos del ámbito de aplicación del sistema arbitral de consumo, puede interpretarse su inclusión y por ende su sometimiento en cualquier momento al conocimiento de esas Juntas Arbitrales.

Soluciones al sobreendeudamiento: la socialización de la insolvencia

Ante esta situación y teniendo en cuenta que nos encontramos en años de elevación de los tipos de interés, hay tendencias europeas a plasmar en Directivas que apuntan hacia una socialización de la insolvencia, al menos en aquellos casos sobrevenidos en los que el consumidor ha caído en infortunio (sobreendeudamiento pasivo) y de ello de varias formas:

1º) El consumidor y el financiador renegocian, sin costes para el primero, el tiempo de amortización e interés del préstamo, de forma que la cuota resultante pueda ser asumida por el individuo o familia caída en infortunio.

2º) El financiador asume un porcentaje de la deuda, si las medidas anteriores no son suficientes.

3º) Creación de Instituciones del tipo "Montes de Piedad", los cuales se harían cargo de la deuda pendiente (cancelando el préstamo) y luego dicha cantidad sería devuelta a esa Institución en un largo plazo y a interés del 0%.

En cualquiera de las soluciones apuntadas asistimos a una socialización de la insolvencia, es decir, la sociedad asume la insolvencia de aquel al que las circunstancias de la vida le han sido desfavorables, bien directamente creando Instituciones al efecto, bien a través de las entidades financieras, quienes en un primer momento asumen un porcentaje de la deuda no pagada, pero que inmediatamente después repercutirán en el resto de los usuarios por medio de una elevación de las comisiones, tipos de interés, recargos autorizados, ...

En esta misma línea se hallan las soluciones individuales presentadas por las entidades bancarias o por los intermediarios financieros en estos últimos años, de forma que cuando una familia debe hacer frente a varios pagos periódicos, generalmente mensualidades, correspondientes a diversos créditos se le ofrece la posibilidad de reunificar todos sus créditos en uno solo, normalmente se subsumen con el préstamo hipotecario o con aquel que tenga un plazo de amortización más largo.

La cuota mensual resultante suele ser apreciablemente inferior a la suma de las cuotas de los diferentes préstamos, pero lógicamente el plazo de amortización, de todo ellos reunidos ahora en uno solo, es más largo. Se trata por tanto de una solución a corto plazo que puede ayudarnos a salvar una situación económicamente adversa, pero sin olvidar que lo que estamos haciendo es diferir los pagos en el tiempo.

Si los juzgados siguen la línea referida anteriormente, se evitará ejecutar sistemáticamente el embargo de bienes ante el impago de deudas. El matrimonio catalán optó por la vía de la Ley Concursal después de que el marido tuviese baja por enfermedad y no pudiera hacer frente a los pagos de la hipoteca y los débitos de las tarjetas de crédito. La resolución judicial permitió paralizar cualquier embargo e iniciar las negociaciones para redefinir el pago de la deuda con los acreedores. El matrimonio, sin embargo, no podrá beneficiarse de quitas superiores al 50% de lo que debe y además deberán ejecutar el pago de la deuda que se determine en el convenio con los acreedores en un plazo inferior a cinco años.



Control de Mercado.

Las golosinas y alimentos “sin azúcar”



El sector de los caramelos, chicles, confites y golosinas ha experimentado en los últimos años transformaciones importantes, tanto por la aparición de una gran variedad de productos nuevos, como por los novedosos sistemas de venta, con la apertura de un elevado número de establecimientos muy atractivos, con características interesantes como el horario continuo.

Por otro lado es notable en nuestro país a partir de los años 80, la moda de los productos bajos en contenidos de grasa y azúcares, con denominaciones tipo "light", "aligerados", "sin azúcar", "bajos en calorías", etc. Esta moda llevó a principios de los años 90 a realizar importantes estudios e investigaciones sobre este tipo de alimentos. El rápido crecimiento de la industria alimentaria obligó a la Administración a definir unos criterios relacionados con ellos y para conseguirlo se aprobó el Real Decreto 930/1992 sobre propiedades nutritivas de los alimentos.

Por todo ello, las autoridades de Consumo consideraron interesante implantar en 2006 actuaciones de control de estos productos y de los establecimientos de venta. Se realizaron numerosas actuaciones inspectoras dirigidas a comprobar el cumplimiento de las normas que regulan este tipo de alimentos, especialmente en lo relativo a la existencia y veracidad de la información a los consumidores, en sus etiquetados y rótulos, y las condiciones de venta.

En el tema de las golosinas y similares los resultados obtenidos en lo referente al etiquetado que acompaña a los envases puso de manifiesto que un 30% de los mismos presentaban irregularidades, siendo del 64% en los productos con envolturas individuales. También cabe señalar las deficiencias referidas a las denominaciones del producto, incorrectas y confusas, la identificación del responsable y la no utilización del idioma oficial del Estado.

En cuanto al control de las condiciones de venta, éstas pusieron de manifiesto que el 63% de los productos puestos a la venta a granel con envoltura individual, carecían de etiquetado o que este presentaba deficiencias notables.



Quizás más destacados sean los resultados obtenidos sobre las condiciones de venta, especialmente si tenemos en cuenta el alto número de productos a granel sin envoltura. En el 50% de los establecimientos se practicaba la venta en autoservicio, siendo ésta una práctica no permitida.

Las actuaciones llevadas a cabo para controlar los alimentos "sin azúcar" se centraron en la comprobación de la veracidad de dicha afirmación expresada en su etiquetado. Para ello se procedió a la correspondiente toma de muestras y su control analítico. Los resultados indican que el 35% de las muestras presentaban incumplimientos en su etiquetado como el uso de expresiones tipo "balsámico" (que pueden inducir a error) o "listado nutricional incompleto". Tan sólo en un caso se ha encontrado presencia de fructosa, glucosa, sacarosa y maltosa, cuando la expresión "sin azúcar" da por entendido la no adición de monosacáridos o disacáridos.

El 63% de los productos a la venta a granel con envoltura individual, presentaban irregularidades en su etiquetado o carecían de él



Juan Luis Arsuaga:

“La enfermedad no existe en la Naturaleza, o estás vivo o estás muerto”



Los seres que poblaron hace casi un millón de años la burgalesa Sierra de Atapuerca murieron muy sanos. Lo que sucedía entonces, como explica Juan Luis Arsuaga, es lo mismo que ocurre hoy en la sabana africana, “que un día la gacela sólo corre a 110 kilómetros por hora y el guepardo consigue hacerlo a 120 kilómetros por hora”.

Licenciado y doctor en Ciencias Biológicas por la Universidad Complutense de Madrid y catedrático de Paleontología en esta misma universidad, Juan Luis Arsuaga es desde 1991 codirector del equipo investigador de las excavaciones de Atapuerca, equipo que mereció el premio Príncipe de Asturias de Investigación Científica y Técnica (1997), y el Premio Castilla y León de Ciencias Sociales y Humanidades (1997).

En su opinión, es desconcertante que las facultades de Medicina españolas no incluyan en sus programas de estudio la visión del hombre desde la perspectiva de Darwin. “No puede ser irrelevante que hace siglo y medio descubriéramos que somos producto de la evolución”, se lamenta.

“En los Estados Unidos está en pleno desarrollo una escuela de medicina darwinista o evolucionista, que busca el origen de algunas de nuestras enfermedades orgánicas actuales en desviaciones de la vida natural, como por ejemplo el consumo de tabaco, para el que nuestro organismo no está adaptado. Aquí la medicina es predarwinista, como en la época de Vesalio, y no como si fuéramos un producto de la evolución”.

En esa misma línea se plantea la cuestión de cuál es para el ser humano la alimentación más natural. “Los hidratos de carbono no se producen en el medio natural, son producto de la agricultura, una actividad que supuso el cambio fundamental en la cultura, pero sobre todo en los hábitos de vida de los seres humanos”. Es curioso señalar que las enfermedades profesionales tienen su inicio en las primeras labores agrícolas. “Se han hallado restos humanos en los que se aprecian vestigios de tendinitis producidas por el trabajo con los molinos de cereal movidos a mano”.

“La enfermedad no existe en la naturaleza, es cosa de médicos y veterinarios” –afirma con intención transgresora ante un foro compuesto por 300 profesionales sanitarios–, “en la naturaleza se está vivo al cien por cien o se está muerto”.



La salud y nutrición de los moradores prehistóricos de la Sierra de Atapuerca (Burgos) fue el tema de la conferencia de Juan Luis Arsuaga (Madrid, 1954) que puso fin a los actos conmemorativos del 50º aniversario del Hospital Royo Villanova de Zaragoza



Con una evocadora imagen literaria, Arsuaga explica que la primera causa de muerte para el Homo sapiens era sencillamente “quedarse atrás”, viendo cómo se alejaba el grupo tribal en la llanura “mientras se escuchaban, cada vez más cerca, los aullidos de los lobos”.

Queda claro, por ello, que las enfermedades degenerativas no existían en el mundo prehistórico, “y sin embargo serán un problema de difícil solución en el futuro”, añade.

“Uno de los principales riesgos para la salud eran entonces las parasitosis, un elemento y un problema fundamental en la naturaleza, como los depredadores.

No padecían sin embargo enfermedades infecciosas, no había plagas porque éstas son

en buena parte producto del sedentarismo y de la superpoblación”.

Para Juan Luis Arsuaga la medicina actual nos está dando consejos que, de algún modo, responden a comportamientos que ya tenía el hombre primitivo: caminar, comer una dieta variada; es decir, llevar una vida “más natural”, que también repercute en la salud mental porque, por ejemplo, reduce el estrés. No obstante, desmiente que sea un romántico de la vida primitiva. “Hay que tomar los elementos positivos de la vida natural”.

Estamos abogando por lo que se llama calidad de vida. Tenemos que devolver a nuestra vida algo más de naturaleza, pero hay enfermedades que no existían y ese es el problema, lo que hay que solucionar”.



Sistema Arbitral de Consumo: ARAMÓN recibe el distintivo de adhesión

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



*Sobre estas líneas, un usuario hace Snowboard
Abajo, la Consejera de Salud Consumo, Luisa M^o Noeno hizo entrega a ARAMÓN, de los distintivos de adhesión a las estaciones de CERLER, PANTICOSA, FORMIGAL, JAVALAMBRE y VALDELINARES*



El turismo de esquí y montaña es uno de los grandes atractivos de Aragón, pero además es un sector esencial para el desarrollo económico de nuestra comunidad autónoma, que recibió en la pasada temporada más de un millón y medio de esquiadores.

ARAMÓN MONTAÑAS DE ARAGÓN, es una Sociedad Anónima participada, a partes iguales, entre IberCaja y el Gobierno de Aragón, que gestiona casi el 20 % de la superficie esquiable de toda España. Junto al crecimiento sostenible de las zonas de influencia, a la mejora de las instalaciones y los servicios turísticos, la apuesta por la calidad en la atención al cliente debe ser un objetivo prioritario para potenciar el sector aragonés de la nieve.

Con esta adhesión, ARAMÓN incorpora a las estaciones de esquí de Cerler, Panticosa, Formigal, Javalambre y Valdelinares, pero además asume el compromiso de fomentar, en colaboración con nuestro Departamento, la adhesión de empresas de servicios, establecimientos y profesionales de las comarcas y zonas de influencia de las cinco estaciones, lo cual tendrá, sin duda, un efecto multiplicador.

ARAMÓN complementa sus sistemas de atención y resolución de controversias con los que ya cuenta, gratuitos en todos los casos.



Sistema Arbitral de Consumo: ARAMÓN recibe el distintivo de adhesión

Así, en caso de disconformidad:

El usuario debe dirigirse en primer lugar a la Oficina de Atención al cliente ubicada en cada estación, donde tratarán de informarle y darle una solución adecuada.

ARAMÓN cuenta, además, con un Defensor del Cliente, institución independiente que actúa bajo los principios de buena fe, equidad y mutua confianza. Para las reclamaciones derivadas del uso de remontes, ya que se trata de transporte por cable, los usuarios pueden plantear sus reclamaciones ante la Junta Arbitral del Transporte de Aragón, (www.aragon.es)

Por último, la adhesión de ARAMÓN a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón está prevista para reclamaciones entre los 600 y los 3.000 euros.



Esquí... CON SEGURIDAD

Equípate con material adecuado y adaptado a tu nivel técnico. Utiliza gafas y cremas de protección para protegerte de los rayos ultravioletas. No olvides el casco y los guantes.

Empieza bien: acude a las Escuelas de Esquí.

Conoce la estación, pide un plano de las pistas. Sólo son seguras y están controladas las pistas abiertas. **Elige** las pistas adecuadas a tu nivel.

Respeta las balizas, las señales e indicaciones del personal en pistas y remontes. **Consulta** el parte meteorológico.

Mantén el control sobre la nieve: La prioridad es siempre para los esquiadores situados delante de ti. Tus bajadas y adelantamientos no han de suponer nunca un peligro.

Controla la velocidad, adecuada siempre a tu nivel, visibilidad, estado de la nieve y afluencia de esquiadores.

Esquiar fuera de pista tiene sus riesgos y exige un buen nivel técnico, un gran conocimiento de la montaña y un equipo adaptado. En todo caso recuerda que esquíjas bajo tu responsabilidad.

En caso de accidente, señaliza el lugar y avisa a los medios de socorro. La solidaridad es un valor esencial en la montaña

Telesquíes

- No olvides retirar las correas de los puños.
- No practiques el slalom y sujeta la percha hasta la llegada, podría descarrilar el cable.
- En caso de caída deja ir la percha y retírate rápidamente de la línea.

Telesillas

- Sitúa la mochila ante ti.
- Si no puedes acceder con seguridad, deja pasar la silla.
- Has de bajar la baranda de seguridad para evitar una caída.
- No saltes nunca del telesilla.

Telecabinas

- La apertura y el cierre de las puertas es automático. No intentes abrirlas y no te apoyes.
- No te asomes al exterior y no tires nada por las ventanas. No fumes.
- En caso de parada, espera con calma la nueva puesta en marcha o la intervención del personal.

Informe:

Publicidad ilícita y cesación

Miguel Ángel Marín Sánchez. Administrador Superior



La sociedad actual nos bombardea continuamente con anuncios publicitarios en los distintos medios de comunicación, ofreciendo bienes y servicios de todo tipo. Sin embargo, no todo vale. La Ley establece ciertos límites, definiendo los supuestos considerados como publicidad ilícita y, contra los cuales, se pueden ejercer distintas acciones para solicitar su retirada.

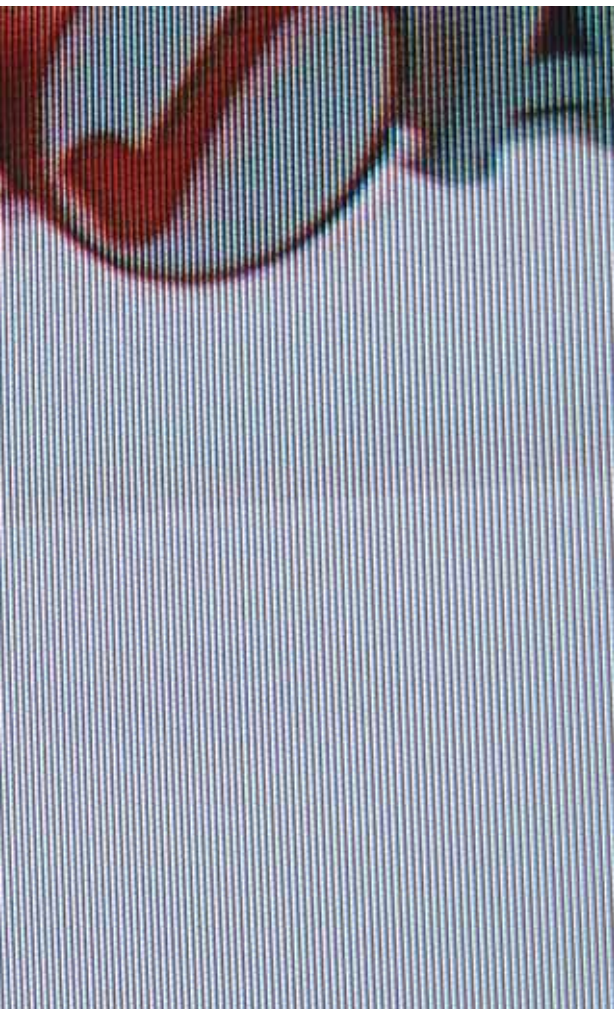
La regulación jurídica de la publicidad ilícita la encontramos en la Ley 34/1988, General de Publicidad, cuyo artículo 3 enuncia los distintos supuestos de publicidad que merecen dicha consideración:

A) La publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución, especial-

mente los relativos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, así como la protección de la juventud y de la infancia. En este sentido, la Ley 12/2001, de 2 de Julio, de la Infancia y la Adolescencia en Aragón, establece que la publicidad dirigida específicamente a los niños y adolescentes deberá respetar unos determinados principios, de los que podemos mencionar:

1. Utilizar un lenguaje sencillo y comprensible.
2. No explotar la inexperiencia o credulidad de los niños y adolescentes. Las representaciones de objetos deberán reflejar su tamaño real, prestaciones..., así como indicar el precio del objeto anunciado.

3. Evitar la publicidad de mensajes que fomenten la violencia
4. Se prohíbe la publicidad de bebidas alcohólicas, tabaco, locales de juegos de suerte y servicios o espectáculos de carácter erótico



o pornográfico, en franjas horarias de especial protección para la infancia, cuando se distribuyan o emitan en Aragón.

En este apartado de la Ley General de Publicidad, también se incluyen los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando directamente su cuerpo, o bien asociando su imagen a comportamientos estereotipados que coadyuden a generar violencia de género.

B) La publicidad engañosa:

Aquella que induce o puede inducir a error a sus destinatarios, pudiendo afectar a su comportamiento económico, o perjudicar o ser capaz de perjudicar a un competidor. También se considera engañosa la publicidad que ocul-





ta datos fundamentales de los productos o servicios publicitados, cuando induzca a error a los destinatarios.

C) La publicidad desleal:

La Ley enumera tres supuestos que merecen dicha consideración:

- La que provoca descrédito, denigración o menosprecio de una persona o empresa, de sus productos o actividades.
- La que lleva a confusión con las empresas, actividades, productos, nombres u otros signos distintivos de los competidores, así como la que haga uso injustificado de la denominación, siglas, marcas o distintivos de otras empresas o instituciones y, en general, la que sea contraria a la buena fe y los buenos usos mercantiles.
- La publicidad comparativa (aquella que alude a un competidor o a los bienes o servicios ofrecidos por él), siempre y cuando no se cumplan los siguientes requisitos:
 - Que los bienes o servicios comparados tengan la misma finalidad o satisfagan las mismas necesidades.
 - Que la comparación sea realizada de modo objetivo entre una o más características.

- Que la comparación sea realizada de modo objetivo entre una o más características.

No podrá sacarse ventaja indebida de la reputación de una marca, nombre comercial u otro signo distintivo de algún competidor, ni del método de producción ecológica de los productos competidores....

D) La publicidad subliminal:

Aquella que, mediante técnicas de producción de estímulos, puede actuar sobre el público destinatario sin ser conscientemente percibida.

E) La que infrinja lo dispuesto en la normativa que regule la publicidad de determinados productos, bienes, actividades o servicios.

Contra todos estos tipos de publicidad, considerada como ilícita, la Ley General de Publicidad arbitra en su Título IV, distintos medios de defensa. En primer lugar, permite a cualquier persona física o jurídica que resulte afectada, solicitar del anunciante la cesación o, en su caso, la rectificación de la publicidad ilícita

Si la publicidad es ilícita por afectar a la utilización vejatoria o discriminatoria de la ima-

gen de la mujer, pueden solicitar su cesación y rectificación:

- La Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer.
- El Instituto de la Mujer o su equivalente autonómico.
- Las asociaciones legalmente constituidas para defender los intereses de la mujer.
- Los titulares de un derecho o interés legítimo.

Por el contrario, si la publicidad ilícita afecta a los intereses colectivos difusos de los consumidores y usuarios (no a un individuo o a unas personas determinadas), pueden solicitar la cesación o rectificación:

- El Instituto Nacional del Consumo y los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales.
- Las asociaciones de consumidores y usuarios.
- Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea aludidas en la Ley.
- Los titulares de un derecho o interés legítimo.

La solicitud de cesación ha de hacerse por escrito, y puede ser solicitada desde el comienzo de la actividad publicitaria hasta que la misma deja de realizarse.

La Ley regula dos supuestos:

1. Aquellos casos en que es necesario efectuar un requerimiento previo al anunciante para que cese la publicidad que está llevando a cabo.
2. Aquéllos en que, por afectar la publicidad ilícita a los intereses colectivos o difusos de los consumidores y usuarios, se puede ejercitar directamente la acción de cesación ante los órganos de la jurisdicción ordinaria.

En el primer caso, tras la solicitud o requerimiento de cesación, el anunciante dispone de un plazo de quince días desde el momento de la recepción, para comunicar al requirente su voluntad de cesar en la actividad publicitaria, y procederá a dicha cesación.

Si el anunciante no responde al requerimiento o se niega a cesar la publicidad, o si no tiene lugar la cesación, el requirente, previa justificación de haber efectuado la solicitud de cesación, podrá ejercitar la acción de cesación ante la jurisdicción ordinaria. Con esta acción se pretende obtener una sentencia que condene al

demandado a retirar esa publicidad y no volver a realizarla en el futuro.

- La Ley permite ejercitar la acción de cesación ante la jurisdicción ordinaria a:
 - El Instituto Nacional del Consumo y los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales.
 - Las asociaciones de consumidores y usuarios.
 - El Ministerio Fiscal.
 - Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores.
 - Los titulares de un derecho o de un interés legítimo.

En definitiva: si bien nos encontramos con muchos supuestos en que la publicidad realizada tiene irregularidades que la hacen incurrir en ilegalidad, los ciudadanos no nos encontramos indefensos frente a ella, al contemplar la Ley distintos medios de actuación para conseguir la retirada de la misma.



Créditos rápidos y reunificación de créditos

Inmaculada Arnas Bernad. Inspectora de Consumo

Un crédito rápido es aquel que suele tener un periodo de amortización corto, normalmente un máximo de 60 meses. Las cantidades concedidas suelen oscilar entre 500 y 6.000 euros, el trámite del papeleo se agiliza y no se pide información sobre la finalidad para la que se va a utilizar el dinero.

PAGA HASTA EL 50% MENOS DE CUOTA MENSUAL.

AGRUPANDO TODOS TUS PRÉSTAMOS EN UNO

Veamos un ejemplo... Una familia que paga al mes:

Hipototeca	500,62 €
Préstamos Personales	243,32 €
Tarjetas	149,77 €
Financiera Coche	
Total cuotas	

NUEVA CUOTA agrupando todos los créditos

¡CONCLUSIÓN!

¡Llamada gratuita!

Créditos rápidos y reunificación de créditos



Realmente parece sencillo; ¿será este tipo de créditos el que nos sacará de apuros?, entre 24 y 48 horas después de aceptar la solicitud la entidad nos concederá el préstamo, no nos exigirá más que la fotocopia del DNI, la última nómina, un recibo domiciliado en un banco y el número de cuenta corriente para domiciliar el pago, pero no nos engañemos:

Los intereses son muy elevados, entre el 20 y el 25 % (a menor cantidad prestada, mayor interés), se cobran comisiones altas por impago o devolución de cuotas y si se amortiza antes de tiempo suele haber comisión de cancelación en torno al 1%.

Los créditos rápidos suelen ser solicitados para financiar unas vacaciones, comprar unos muebles, pagar cuotas de otros préstamos (vivienda, coche,...) a las cuales no llegamos ese mes y a lo mejor o a lo peor, cuando nos damos cuenta nos encontramos inmersos en un "sobreendeudamiento" que nos lleva a otra de las fórmulas mágicas de nuestra sociedad de consumo: La Reunificación de créditos, y que supone el reagrupar todas las deudas en un solo préstamo hipotecario existente o bien concertar uno nuevo.

¿Qué beneficios obtenemos con esta operación?, pues la de rebajar el tipo de interés, que estará en torno al 4%, y la de alargar la duración de dicho préstamo, lo que nos llevará a adaptar todos los pagos en una sola cuota, que será más llevadera para nosotros, puesto que pagaremos una cantidad menor; hay entidades financieras que alargan la duración del préstamo hasta los 50 años e incluso hacen desaparecer nuestros datos en el registro de morosos pagándonos la hipoteca.

Las opciones para organizar nuestra vida familiar están en nuestras manos, nosotros decidimos, pero informémonos antes de elegir:

Solicitud de crédito rápido:

Que sea a una entidad financiera. Tiene la obligación de estar registrada en el Banco de España.

No olvide que los intereses son muy altos; si usted es cliente de una entidad bancaria, quizá deba informarse de los créditos que empiezan a ofrecer los bancos y cajas de ahorros a través de sus cajeros automáticos, así como los que operan a través de Internet; los intereses rondarán sólo el 9%.

Reunificación de créditos:

Deberá tener en cuenta los gastos totales de la reunificación –costes de tramitación, abono de las penalizaciones por cancelar los otros créditos y la comisión que conlleva la contratación del nuevo préstamo hipotecario.

No olvide que aunque la cantidad mensual a pagar es menor, la duración del préstamo se hace más larga y la cantidad pagada al final es mayor.



Fallo del VI Premio de Investigación en Consumo

Francisco Javier Gracia Herrero ha sido el ganador del VI Premio de Investigación en Consumo que convoca la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón. El trabajo premiado lleva por título "La cobertura contractual en la comisión de irregularidades por los proveedores de acceso a Internet. Los locales de acceso público en Aragón". El jurado calificador ha concedido también un accésit a Roberto Luis Ferrer Serrano, por su trabajo sobre "Aspectos prácticos de la protección al consumidor en la sociedad de la información. Especial referencia a la comunidad aragonesa".

Respaldo a los establecimientos con espacios libres de humo

El Gobierno de Aragón quiere apoyar tanto a los establecimientos de hostelería libres de humo como a aquéllos que cumplen la normativa y, con más de cien metros cuadrados de superficie, han definido espacios diferenciados para fumadores y no fumadores. Este apoyo consiste en la publicación de la relación de estos establecimientos en una página web a la que se puede acceder en la dirección www.aragonsintabaco.com, y en la que quedan reflejados sus datos básicos para que todos los ciudadanos los puedan conocer.

De esta forma se quiere promover la creación de espacios de ocio sin humo, iniciativa coincidente con un mensaje de que las personas son libres de fumar, pero deben hacerlo respetando al no fumador e incorporar así la norma escrita a las normas sociales.



Consejos para un consumo responsable durante el periodo invernal de rebajas

La temporada invernal comenzó el 1 de enero para el pequeño comercio y el 7 para las grandes superficies. La Dirección General de Consumo recomienda que el comprador elabore una lista de necesidades, racionalice las compras y compruebe que la calidad del artículo es la misma que antes de las rebajas. Cuando el artículo adquirido resulta defectuoso, el comerciante tiene la obligación, incluso en rebajas, de admitir la devolución o la reparación. Si el artículo no tiene defectos y sólo concurre un error de elección o cambio de parecer en el comprador, habrá que estar a lo que en el momento de la adquisición el vendedor oferte al consumidor en el marco de su política de ventas, pudiendo

hacer público que no se aceptarán devoluciones. El consumidor debe exigir siempre la factura de la compra, al ser el medio de prueba si deseamos reclamar. La publicidad que hace el vendedor le vincula como un contrato y el establecimiento ha de cumplir lo que promete. En rebajas el consumidor tiene los mismos derechos que en el periodo ordinario de ventas (utilización de tarjetas, fórmulas de pago, devolución del producto si está publicitado...).

Aulas de Consumo

Programación para el año 2007

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

ENERO

Tema: **ECONOMÍA DOMÉSTICA**

Ponencia: "Influencia de los hijos en el consumo del hogar"

- La influencia de los hijos en las necesidades básicas.
- La influencia de la publicidad en la adquisición de productos.
- La actitud responsable de los padres.

Fecha: Martes 23 de enero de 2007.

Horario: De 11 a 13 horas.

FEBRERO

Tema: **VENTAS A DISTANCIA**

Ponencia: "Comprar por Internet"

- Búsqueda y elección de productos a través de Internet.
- Garantías de los productos. La aceptación y la devolución.
- La seguridad y fiabilidad de los pagos electrónicos.
- Reclamaciones de compras realizadas por Internet.

Fecha: Martes 27 de febrero de 2007.

Horario: De 11 a 13 horas.

MARZO

Tema: **PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Ponencia: "Consumidores y usuarios especialmente protegibles"

- Problemas más habituales del consumidor con discapacidad.
- Problemas más habituales de los consumidores inmigrantes.
- Los derechos de colectivos desprotegidos en la nueva Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

Fecha: Martes 27 de marzo de 2007.

Horario: De 11 a 13 horas.

ABRIL

Tema: **HOSTELERÍA**

Ponencia: "Derechos de los consumidores y usuarios en el sector de hostelería"

- La contratación de celebraciones, servicios de restauración y de bar. La información.
- Aplicación de la Ley de medidas sanitarias frente al tabaquismo.
- Problemas más habituales de los consumidores y usuarios, cómo y dónde reclamar.

Fecha: Jueves 26 de abril de 2007.

Horario: De 11 a 13 horas.

LUGAR DE CELEBRACIÓN

Salón de Actos del Edificio Pignatelli de Zaragoza

Paseo María Agustín, 36

INFORMACIÓN:

Dirección General de Consumo
Teléfonos 976 715 648-976 714 792
www.aragon.es/consumo

MAYO

Tema: **VIAJES**

Ponencia: "Derechos de los viajeros"

- Derechos de los viajeros ante el incumplimiento de horarios, pérdida de equipaje, seguros y otras incidencias.
- Viajes por avión. Las medidas de seguridad.
- Dónde y cuándo realizar las reclamaciones.

Fecha: Martes 22 de mayo de 2007.

Horario: De 11 a 13 horas.

JUNIO

Tema: **VEHÍCULOS**

Ponencia: "Vehículos a motor"

- Compra de vehículos a motor de 2ª mano. Información y garantía.
- Las reparaciones de averías y revisiones periódicas.
- Las reclamaciones en el sector de la automoción.

Fecha: Martes 26 de junio de 2007.

Horario: De 11 a 13 horas.

DESTINATARIOS

Personal de información y asesoramiento de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las oficinas municipales y comarcales (OMIC/OCIC), así como de otras administraciones públicas que trabajen en áreas de consumo.

Público en general.

SEPTIEMBRE

Tema: **CRÉDITOS BANCARIOS**

Ponencia: "Los créditos en la economía doméstica"

- Tipos de créditos más frecuentes.
- La unificación de créditos. Ventajas e inconvenientes.
- Soluciones al sobreendeudamiento doméstico.

Fecha: Martes 25 de septiembre de 2007.

Horario: De 11 a 13 horas.

OCTUBRE

Tema: **ALIMENTACIÓN**

Ponencia: "¿Qué debemos saber sobre los alimentos?"

- Alimentos frescos y perecederos.
- Alimentos envasados.
- Aditivos.

Fecha: Martes 23 de octubre de 2007.

Horario: De 11 a 13 horas.

NOVIEMBRE

Tema: **ENSEÑANZA**

Ponencia: "Educación a distancia"

- La contratación y realización de cursos por Internet.
- Enseñanza no reglada a distancia.
- Educación oficial a distancia.

Fecha: Martes 20 de noviembre de 2007.

Horario: De 11 a 13 horas.

DICIEMBRE

Tema: **SALUD, MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO**

Ponencia: "La influencia de la sociedad de consumo en el medio ambiente y la salud"

- Ruido y contaminación acústica.
- Contaminantes ambientales y salud.
- Productos químicos y medio ambiente.

Fecha: Martes 18 de diciembre de 2007.

Horario: De 11 a 13 horas.



Las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben tomar las medidas necesarias para mejorar la seguridad vial, realizando, entre otras medidas, campañas para promover el respeto de las normas que regulan el tráfico.

Para que estos derechos alcancen plena efectividad, se considera necesario aunar esfuerzos en aras a implicar a los sectores clave en el ámbito de consumo, es decir, los consumidores y la Administración.

En este sentido, el Gobierno de Aragón, a través del Departamento de Salud y Consumo, ha firmado un convenio de colaboración con la "FUNDACIÓN PRIVADA RACC", que ha sido presentado por la Consejera de Salud y Consumo, Luisa M^a. Noeno, y el Presidente de la Fundación RACC, Sebastián Salvadó, y que no puede sino repercutir en una mejor y más ágil relación entre los sectores implicados.

La Fundación RACC tiene entre sus objetivos la promoción de la movilidad sostenible, realizando estudios y acciones de formación y asesoramiento, con el objetivo de influir de mane-

ra positiva en la actitud del automovilista, de proteger los intereses de los usuarios y de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en relación con la movilidad.

Las actividades de carácter educativo y formativo incluidas en el convenio son las siguientes:

Programa de Educación para la movilidad y seguridad vial en los Centros Educativos de Enseñanza Primaria, a través de la Orden de 4 de diciembre de 2006, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se convoca para el año 2007, la concesión de subvenciones a los centros docentes y otros agentes educativos para la realización de actividades o proyectos de educación o formación en materia de consumo.

El Programa de Educación para la Movilidad pretende:

- Introducir el concepto de movilidad en los niños y niñas, sus familias y los profesores.
- Reflexionar sobre la movilidad actual, sus pros y contras.

- Fomentar la práctica de la movilidad sostenible.
- Promover el uso de los medios de transporte público y vehículos de baja contaminación atmosférica y acústica.
- Estimular el interés por los diferentes medios de transporte y las diversas posibilidades a la hora de moverse.
- Fomentar la participación ciudadana en la organización de la movilidad en las ciudades.



Realización de la actividad de teatro infantil “STOP”

Actividad-teatro para niños de 6-10 años sobre movilidad y seguridad vial, a cargo de la Fundación RACC, que se celebrará el 23 de marzo de 2007 en el Salón de Actos del Colegio Jesús María El Salvador, de Zaragoza.

La Educación vial es el punto de partida de este espectáculo infantil. Centrándose en el aprendizaje de las principales señales de tráfico, se ha construido una obra de teatro clara en sus ideas, sorprendente y con un ritmo trepidante. Durante el transcurso del espectáculo, de una manera clara y divertida se explican cuáles son las principales señales de tráfico y para qué sirven, ya que es fundamental para la resolución del argumento. Y la obra resulta tanto divertida como pedagógica.

Guía práctica del conductor

Con la experiencia y trayectoria de la Fundación RACC, la Dirección General de Consumo va a editar una guía de consejos prácticos que sirva de instrumento práctico, ágil y sencillo al conductor para su concienciación y contribución a una mejor convivencia y con menor riesgo en la circulación de nuestras carreteras y ciudades.

CD de seguridad vial para alumnos de Educación Secundaria

En el programa de Educación del Consumidor del Gobierno de Aragón se ha incluido como un nuevo material de la Dirección General de Consumo a ofrecer a los



centros un CD sobre Educación para la movilidad y seguridad vial adaptado a los alumnos de Secundaria, y que será editado en próximas fechas.

Otras actuaciones

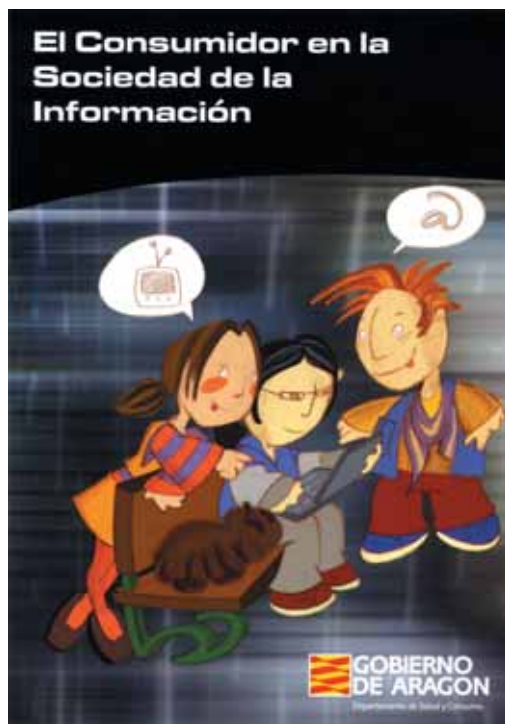
En el desarrollo del Convenio se pueden adaptar las actividades a las circunstancias sociales y coyunturales, pudiendo, asimismo, acometer otras actuaciones sobre Educación vial como módulos para personas mayores, entre otras.

Nuevas tecnologías:

El Consumidor en la Sociedad de la Información

Emilia Saénz Gómez. Técnica de Gestión de Consumo.

Cultura oral, cultura escrita, cultura impresa y cultura electrónica son términos que expresan las fases de la historia de la civilización, caracterizadas esencialmente por el vehículo de difusión.



Actualmente la irrupción y desarrollo de las nuevas tecnologías, está originando unos cambios importantes a nivel social, cultural, de relaciones y educativo, entre otros..

Los avances tecnológicos se van introduciendo en las instituciones educativas, produciendo cambios en los métodos de enseñanza y ampliando contenidos del currículo, introduciendo entre sus objetivos el tratamiento y distribución de la información que nos llega a través de las TIC; avanzando así hacia una sociedad del conocimiento desde la llamada sociedad de la información.

En este tránsito juega un papel muy importante la escuela, el profesorado y los distintos agentes sociales.

Sensible a todo este cambio, la Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón, ha editado un material didáctico en formato DVD "El Consumidor en la Sociedad de la Información", dirigido a los alumnos de Educación Secundaria, Bachillerato y Educación Permanente. Se pretende facilitar la reflexión sobre la revolución de las nuevas tecnologías y la sociedad de la información, reparando en sus riesgos y las necesidades y derechos individuales.

El contenido del DVD consta de un audiovisual dividido en 6 capítulos, entrevistas a profesionales que dan a conocer sus experiencias y unos anexos, que junto con la Guía Didáctica, en formato escrito, orientan al profesorado en el tratamiento y desarrollo de las actividades que se proponen.

Cada una de las actividades distingue objetivos según el Área a trabajar, va dirigida a unos niveles educativos concretos y cuenta con sugerencias metodológicas, posibles debates y enlaces de interés.

Audiovisual - Capítulos

- **Evaluar nuevas tecnologías**
- **Protección de la intimidad**
- **El medio es el mensaje**
- **¿Qué es Internet?**
- **El Consumidor en Internet**
- **Los medios de comunicación**

Para información, en los teléfonos **976 716 863 y 976 714 792**,
Sección de Formación e Información.

La solicitud del material se puede realizar a través de nuestra página web:
www.aragon.es/consumo, donde está disponible la Guía Didáctica en formato electrónico.

OMIC (Oficina de Información al Consumidor)

OMIC de Huesca

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

La Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Huesca viene funcionando desde 1987. Es una de las más veteranas de Aragón. Se trata de un servicio gratuito que ofrece el Ayuntamiento a los consumidores y usuarios para defender sus derechos.

Podemos dividir el conjunto de los servicios que presta en tres grandes apartados: información previa, atención y asesoramiento y, por último, recepción de reclamaciones en el área de consumo.

Por eso, puede decirse que desarrolla una variada gama de actividades, entre las que cabe destacar las siguientes: campañas de información, publicación de folletos informativos, colaboración con las asociaciones de consumidores, edición de materiales didácticos, actividades en centros escolares, atención personalizada, tanto in situ como telefónica, recepción y expedición de consultas, custodia de archivo normativo, mediación en la resolución de conflictos y apoyo a la Junta Arbitral de Consumo.

En el año 2006, la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Huesca, en el marco de dichos servicios y actividades, ha atendido un total de 186 consultas, 30 denuncias y 1.458 reclamaciones.

Los motivos más frecuentes de estas actuaciones han sido: incumplimiento de contrato, el 25%, irregularidades en la prestación de servicios, el 24%, garantías, el 14%, etc.

Los sectores más consultados han sido: telecomunicaciones el 87%, vivienda, el 18%, electrodomésticos el 10%, y con menor incidencia otros sectores como bancos y cajas, agencias de viaje, etc., que afectan al consumidor y usuario en su vida cotidiana.



Responsable de la Oficina: Ana Fuertes Estallo

Dirección:
*Oficina Municipal de Información al Consumidor
Palacio Municipal
Plaza de la Catedral, n.º 1 | 22002 HUESCA*

Teléfonos: 974 292 100 | Fax: 974 292 165

El horario de atención es de lunes a jueves, de 09:00 a 14:00 horas.

e-mail: omic.aytohuesca@aragon.es

Arbitraje de Consumo

Reclamación a una empresa constructora

Jesús Gabás Acín. Secretario del Colegio Arbitral de Consumo de Huesca

Reclamación

La puerta de entrada en vivienda unifamiliar empezó a deformarse al poco tiempo de ocupar la vivienda. El demandante reclamó a la empresa constructora, procediendo ésta a colocar una nueva, volviendo al poco tiempo a aparecer las mismas deficiencias apreciadas en la anterior.

En la solicitud de arbitraje, el consumidor describe una serie de deficiencias detectadas en la puerta de entrada principal de su vivienda unifamiliar de nueva construcción. Argumenta, que en la memoria de calidades entregada por la empresa constructora, la puerta sería lacada en blanco, sin especificar el material. Al poco tiempo de ocupar la vivienda observó que la puerta presentaba deformaciones y su ajuste era defectuoso. Reclamó a la empresa constructora por estas deficiencias, procediendo ésta a cambiar la puerta por otra nueva, resultando que ésta última presentó al poco tiempo los mismos defectos. Posteriormente pudo tener acceso al proyecto de construcción que la empresa había presentado ante el Ayuntamiento, en el cual figuraba que las puertas exteriores serían de P.V.C. El demandante volvió a reclamar ante la constructora, negándose ésta a volver a cambiar la puerta objeto de la controversia, ante lo cual el consumidor presenta solicitud de Arbitraje.

El representante de la empresa constructora manifiesta que en su momento ya quedó justificado el cambio de material de la puerta adoptado por la Dirección Facultativa de la obra y que el demandante ya conocía antes de firmar las escrituras de compra-venta este extremo, no ocultándosele, por lo tanto, información contractual alguna. Afirma, asimismo, que su

experiencia avala la idoneidad de la puerta colocada, que la nueva está actualmente impecable y que en caso de sustituirla por la que pretende el demandante provocaría una alteración de un elemento común en la fachada del edificio. Solicita la desestimación de la demanda.

Tras la celebración del acto de audiencia, el Colegio Arbitral en el LAUDO dictado considera que se han sometido a Arbitraje dos asuntos entrelazados, pero diferentes:

En primer lugar, si la demandante tiene derecho a una puerta de calidad PVC. Considera a este respecto que el documento válido para determinar los materiales, acabados, calidades, etc. a los que hace referencia el compromiso de compra-venta suscrito, es la Memoria de Calidades anexada al contrato y a la que el Colegio reconoce el mismo valor y considera parte integrante del mismo, entendiéndose por ello que el demandante no tiene derecho a exigir una puerta de calidad PVC, puesto que esta especificidad de calidad no constaba en la Memoria de Calidades.

La Segunda cuestión planteada se refiere a la puerta que la empresa colocó finalmente al demandante en su vivienda. El Colegio sí entiende acorde con lo previsto y acordado entre las partes, pero de las declaraciones de ambas y especialmente del estudio de las fotografías aportadas se aprecia con claridad que dicha puerta no es conforme con la función que previsiblemente debe cumplir, y dado que ni la reparación, ni posteriormente la sustitución han sido efectivas, entiende como solución aplicable el que se indemnice por el valor de dicha puerta.

El Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE la reclamación planteada y manda a la empresa constructora que proceda a abonar al demandante la cantidad total de 600 euros, valor en el que el Colegio estima el coste de la puerta actual de la vivienda, incluidos los trabajos accesorios. El demandante podrá encargar la instalación de una nueva puerta libremente a quien desee, debiendo comunicar fehacientemente a la empresa constructora la disponibilidad para su retirada de la puerta objeto de este litigio que quedará en propiedad de la misma.

Defensa del Consumidor

Buzón del Consumidor

Francisco Javier Masip Usón.

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

CONSULTA: En julio de 2005 compré un ordenador portátil. Ya desde un principio comenzó a darme problemas. Estuvo hasta en tres ocasiones en el servicio técnico y finalmente en noviembre de 2006 me han dado uno nuevo. Hasta la fecha no he tenido más problemas, pero me gustaría saber qué plazo de garantía me corresponde, considerando que hasta hace poco no he podido disfrutar de ese ordenador.

RESPUESTA: Hemos abordado en otras ocasiones la Ley 23/2003 de Garantías en otros aspectos, y hemos mencionado anteriormente que esta Ley nos ha planteado algunas dudas de interpretación; sin embargo, en lo que respecta a la consulta remitida, el texto legal ha marcado unos criterios que aparentemente pueden ofrecer cierta claridad.

A la hora de calcular el plazo de la garantía legal debe tenerse en cuenta que los periodos en los que el aparato ha estado en el servicio técnico suspenden el cómputo del plazo reglamentario de dos años, dicho de otro modo, no se contabilizan. Llevándolo a un caso práctico diríamos que si los periodos de las reparaciones totalizaron tres meses, por poner un ejemplo, el plazo de garantía legal acabaría en octubre del 2007 y no en julio de 2007 como inicialmente pudiera estar previsto. De ahí la necesidad de guardar copia de todos los resguardos que se refieran tanto a entregas del aparato como recepciones.

En este supuesto se ha procedido a la sustitución, y aunque pudiera pensarse que comienza un nuevo plazo de dos años, la Ley no lo ha establecido de ese modo. Tanto la sustitución como la reparación, no influyen en principio en ese cómputo de dos años de garantía legal, salvo en lo referente a esas suspensiones citadas; ahora bien, tanto en un caso como en el otro, se presume que la aparición de un vicio en los seis meses posteriores a la entrega del bien reparado o sustituido sería considerado de origen, salvo prueba en contrario; obviamente en el caso de la reparación esta presunción sólo sería de aplicación al mismo defecto que dio origen a esa intervención. El plazo transcurrido entre la entrega y la recepción del bien sustituto también suspendería el plazo previsto legalmente. Siguiendo con el ejemplo, si la sustitución se hizo en un plazo de un mes, por ilustrar el caso práctico, deben añadirse otros treinta días al cómputo y obtendríamos como fecha final la de noviembre del 2007.

Aún puede complicarse un poco más el ejemplo, así imaginemos que la sustitución se nos hace en septiembre de 2007, fecha también amparada por la garantía como consecuencia de las interrupciones derivadas de esas anteriores reparaciones. Hay que decir que en este hipotético caso la presunción de falta de conformidad originaria, que en cierto modo equivale a una garantía, se llevaría hasta marzo del 2008, treinta y dos meses después de la fecha de adquisición.

Hemos hecho alusión únicamente a la garantía legal, pero debe recordarse que hay otra garantía comercial, esa que ofrece adicionalmente el fabricante o vendedor y que supuestamente mejora a la legal; sin embargo, con ese juego de fechas que hemos citado en el ejemplo pudiera quedar en desventaja, en cuyo caso habría que aplicar la garantía legal por ser más beneficiosa para el consumidor.



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

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

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

Telefonía:

Servicio universal

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

Vimos en el artículo anterior, publicado en la revista Consumo-Aragón nº 30, de julio de 2006, qué se entendía por servicio universal de telefonía (conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza a todos los usuarios con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible), y vimos también los derechos que bajo ese concepto general de servicio universal se garantizan a los usuarios.

Uno de ellos es que todos los usuarios puedan obtener conexión a la red telefónica pública. Así, la norma reguladora (RD 424/2005) dispone que el operador designado para la prestación del servicio universal (hasta el 31 de diciembre de 2007, Telefónica de España, SAU) deberá satisfacer las solicitudes razonables de conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija; considerando en todo caso razonables aquellas peticiones de conexión que se soliciten para cualquier inmueble situado en suelo urbano, en todo caso, y para inmuebles no urbanos cuando estén destinados a uso residencial como vivienda habitual del solicitante, o hayan sido excepcionalmente autorizados, según la normativa urbanística.

Siempre que el operador designado considere que una solicitud no es razonable, deberá someterla al Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la información, quien resolverá.

El operador del servicio universal deberá satisfacer cada solicitud razonable de conec-

xión inicial a la red telefónica pública fija, en un plazo máximo de 60 días naturales, contados a partir del plazo de recepción de la solicitud de conexión.

En caso de no poder realizarlo, sin mediar causas de fuerza mayor u otras imputables al solicitante, deberá compensar automáticamente a éste, y le eximirá del pago de un número de cuotas mensuales equivalentes al número de meses o fracción en que se haya superado dicho plazo de 60 días, salvo que la autoridad competente de Telecomunicaciones hubiera autorizado un tiempo de suministro mayor debido a la necesidad de obtener permisos, derechos de ocupación o de paso o por cualquier otra causa no imputable al operador.

Otro derecho que merece la pena ser destacado es el de que todos los abonados al servicio telefónico **deben disponer de una guía general impresa que contenga todos los números de abonados, que se actualice como mínimo una vez al año.** Asimismo, todos los abonados en servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a figurar en esa guía general, sin perjuicio, en todo caso, del respeto a las normas que regulen la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad.

En posteriores artículos nos referiremos a este derecho a disponer y figurar en la guía telefónica más extensamente y hablaremos también de las condiciones relativas a la calidad del servicio.



Directorio

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Dirección General de Consumo

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

Servicios Provinciales de Salud y Consumo

Huesca

C/San Jorge, 65
Tel. 974 247 234

Teruel

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

Zaragoza

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

JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

De Aragón

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

Del Ayuntamiento de Zaragoza

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

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ARAGÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OMIC DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

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

MÁS SALUDABLE

MÁS VENTAJAS PARA TODOS

