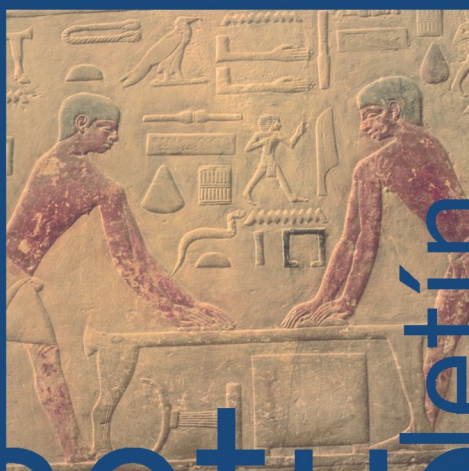


boletín de actualidad de consumo



2/2005

ACTUALIDAD DE CONSUMO
BOLETÍN TRIMESTRAL

ACTUALIDAD DE CONSUMO

BOLETÍN TRIMESTRAL

ABRIL-JUNIO 2005

ESTUDIO MONOGRÁFICO:

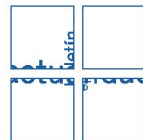
**VIAJES Y TRANSPORTES
DERECHOS DEL CONSUMIDOR**



Junta de Castilla y León
Consejería de Sanidad
Dirección General de Salud Pública
y Consumo

Diseño y maquetación: G.P&M Gestión Publicitaria y Marketing.
Depósito Legal: LE-942-2005

Imprime: Gráficas Celarayn s.a.



1.-MONOGRÁFICO

VIAJES Y TRASPORTES DERECHOS DEL CONSUMIDOR

1.-VIAJES COMBINADOS	10
2.-TRANSPORTE AEREO	17
3.-TRANSPORTE TERRESTRE	22
3.1.-DERECHOS DEL USUARIO DEL TRANSPORTE FERROVIARIO	22
3.2.-ALQUILER DE VEHÍCULOS SIN CONDUCTOR	24
3.3.-EL TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA	24
4.-LAS JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE	26
5.-DIRECCIONES DE INTERES	29
6.-NORMATIVA SOBRE VIAJES Y TRANSPORTES	32

2.-SUMARIO DE PUBLICACIONES (*)

AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD

Nº 96 abril	36
Nº 97 mayo	36
Nº 98 junio	37

DINERO Y DERECHOS

Nº 87 marzo-abril	38
Nº 88 mayo-junio	38

DISTRIBUCIÓN Y CONSUMO

Nº 80 marzo-abril	38
-------------------	----

ESTUDIOS SOBRE CONSUMO

Nº 71	38
Nº 72	39

INFOCONSUMO

Nº 134 abril	39
Nº 135 mayo	40
Nº 136 junio	40

JUSTICIA Y DERECHOS

Nº 92 mayo	40
------------	----

ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

Al-Andalus	40
CC.AA.	
Castilla La Mancha. Reseñas de Consumo	41
Consumo Aragón	41

*sumarios de las publicaciones existentes al cierre de la presente edición

3.-NOVEDADES LEGISLATIVAS

(Legislación comunitaria, nacional, autonómica y de otras comunidades autónomas)

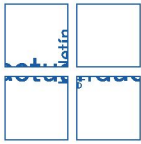
abril	44
mayo	44
junio	45

4.-RESOLUCIONES JUDICIALES

Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas	48
Tribunal Supremo	48
Audiencias Provinciales	48
Juzgado de Primera Instancia	50

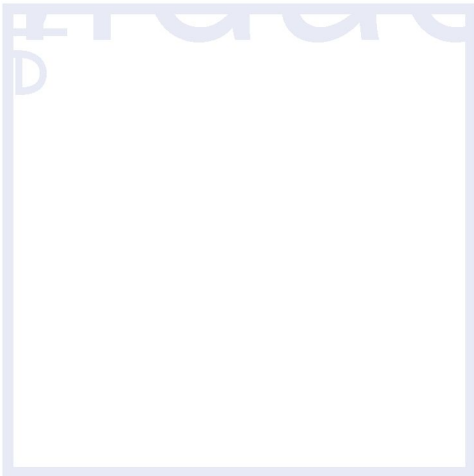
5.-ULTIMAS NOTICIAS SOBRE CONSUMO

abril	52
mayo	58
junio	61



1.-MONOGRÁFICO:

**VIAJES Y TRANSPORTES
DERECHOS DEL CONSUMIDOR**



1-VIAJES COMBINADOS

La generalización de los viajes turísticos y con ello el surgimiento del turismo de masas ha dado lugar a la aparición de los comunmente denominados "touroperadores". Esto es Agencias de viajes y Organizadores.

La importancia creciente del turismo supone el surgimiento de un nuevo foco generador de posibles conflictos. Esta nueva situación requería la definición de un marco normativo adecuado que lo regulara. Dicho objetivo se cumplió con la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990 relativa a los viajes combinados.

En nuestro derecho interno los viajes turísticos gozan de un régimen jurídico especial adaptado a las particulares circunstancias en las que se prestan este tipo de servicios. En este sentido la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados, desarrolla el tratamiento jurídico de los paquetes o viajes turísticos, dando cumplimiento a las pautas establecidas en la Directiva 90/314/CEE, de 13 de junio de 1990. La citada Ley además de cumplir con el mandato de transposición de la Directiva, contenido en la misma, tenía como objetivo y así lo determina su exposición de motivos, la homogenización normativa de los mercados turísticos, dado el marcado carácter internacional de los mismos y la efectiva protección del consumidor de estos servicios.

Centrándonos en este último aspecto, y sistematizando el tratamiento que la ley de viajes combinados hace de los derechos del consumidor podemos concluir que ésta, además de definir el concepto de viaje combinado desarrolla la protección del consumidor en 4 etapas sucesivas:

1.-Antes de la celebración del contrato:

Deber de información sobre el viaje a través del folleto informativo que habrá de tener un determinado contenido mínimo y vincula al oferente.

2.-En la celebración del contrato:

Deber de formalizar el contrato por escrito. Se reincide en el deber de información mínima, haciendo posible confrontar la información del folleto con la del contrato para detectar posibles discrepancias, y permite al consumidor un conocimiento claro y preciso de sus derechos y obligaciones

3.-Antes de la realización del viaje:

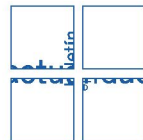
Se permite al consumidor ceder la reserva que tenga a su favor. Se desarrollan cautelas legales para impedir alteraciones en el contrato, o bien que ante ellas el consumidor pueda resolver o cancelar el contrato.

4.-En la fase de ejecución del contrato:

Se establece la responsabilidad de organizadores y detallistas en sus respectivos ámbitos de gestión del viaje. Se impone la obligación de adoptar soluciones inmediatas y adecuadas para solventar los inconvenientes durante el viaje, sin perjuicio de los daños realmente sufridos. Para garantizar la solvencia que permita hacer frente a las posibles indemnizaciones se impone a las Agencias de Viajes la obligación de constituir una fianza destinada a esta finalidad.

CONCEPTO LEGAL DE VIAJE COMBINADO

Se entiende por viaje combinado el ofertado o vendido por una Agencia de Viajes –Organizador o detallista- por un precio global que incluya, al menos dos de los elementos que a continuación se indican, siempre que la duración del viaje sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.



Elementos que integran un viaje combinado:

- Transporte
- Alojamiento
- Otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores

No obstante, señala la Ley, que la facturación por separado de varios elementos no exime al organizador o detallista del cumplimiento de las obligaciones establecidas en ella.

1ª etapa; Antes de la celebración del contrato:

EL PROGRAMA O FOLLETO INFORMATIVO

Es el documento que la Agencia –organizador o detallista- está obligada a poner a disposición de los consumidores y en la que se deben establecer de forma clara y precisa diversos extremos sobre la oferta del viaje combinado que realiza.

Contenido mínimo del folleto:

- Destinos, medios de transporte, características y clase.
- Duración, itinerario y calendario.
- Relación de Alojamientos Ofertados, indicando:
 - tipo
 - situación
 - categoría o nivel de comodidad
 - principales características
 - homologación o clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.
- Los distintos regímenes alimenticios disponibles en cada establecimiento hotelero. (sólo alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión, pensión completa)
- Información general sobre pasaporte y visados para los nacionales de Estados miembros de la Unión Europea y formalidades sanitarias necesarias para el viaje y estancia.
- Precio del viaje combinado y precio estimado de las excursiones facultativas
- Número mínimo de inscripciones para el viaje, en tal caso, fecha límite de comunicación al consumidor de la anulación del viaje.
- Cláusulas aplicables sobre responsabilidades, cancelaciones y otras condiciones del viaje.
- Datos del organizador: nombre y domicilio, en su caso, de su representación legal en España.
- Demás información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

Eficacia jurídica del folleto:

La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador o el detallista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los posibles cambios se hayan comunicado por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato y así constara en el folleto. Es decir, que constara en el folleto la posibilidad de introducción de cambios.
- Que los cambios posteriores al contrato hayan contado con el consentimiento expreso y por escrito de ambas partes contratantes y, por tanto, también del consumidor.

Es recomendable, dada la eficacia jurídica del folleto, conservarlo, hasta concluir el viaje combinado a plena satisfacción y ante la eventualidad de tener que poner algún tipo de reclamación.

2ª etapa; En la celebración del contrato:

EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

El contrato es el acuerdo que vincula al consumidor con el organizador o el detallista. El vínculo jurídico se podrá establecer tanto con uno como con otro, sin embargo no existirá relación jurídica con los prestadores directos de los servicios.

Información complementaria previa al contrato:

Antes de la celebración del contrato el empresario turístico está obligado a facilitar información al consumidor de forma accesible y comprensible, sobre el contenido de las cláusulas contractuales.

Formalización del contrato:

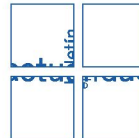
El contrato debe formalizarse por escrito, y entregarse una copia firmada por las partes al consumidor.

Las cláusulas del contrato deben ser concretas, claras y precisas, no caben remisiones o reenvíos a textos que no se faciliten previa o simultáneamente a su celebración y a las que debe hacerse referencia en el documento contractual.

Si el contrato contiene condiciones generales, estas deberán cumplir los requisitos de control de las mismas que se establecen tanto en el derecho español (Ley de Condiciones Generales de la Contratación, Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas de protección de los consumidores autonómicas) como en el derecho Comunitario (Directiva 93/13/CEE de 5 de abril, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores).

Contenido mínimo del contrato:

- Destino o destinos del viaje.
- Distintos períodos y fechas de estancia en cada uno de los destinos.
- Los medios de transporte: características y categorías.
- Las fechas, horas y lugares de salida y regreso.
- Si incluye alojamiento, situación, categoría, características, homologación oficial si existe, y el número de comidas.
- Si la realización del viaje esta supeditada a la existencia de un número mínimo de inscripciones, en el contrato se debe hacer constar dicho número mínimo y la fecha límite de información al consumidor de la cancelación por no alcanzar el número mínimo de inscripciones. En todo caso, se hará como mínimo con diez días de antelación al inicio del viaje.
- Itinerario.
- Visitas, excursiones y cualquier otro servicio incluido en el precio global del viaje
- Nombre y dirección del Organizador, Detallista y, si procede del asegurador.
- Precio del Viaje con indicaciones sobre posibles revisiones si los impuestos y derechos correspondientes a los servicios contratados no están incluidos en el precio pactado, debe hacerse en el contrato, una indicación sobre ellos.
- Modalidades de pago y, si procede, calendario y condiciones de financiación.
- Toda solicitud especial del consumidor que haya sido aceptada.
- Obligación del consumidor de comunicar por escrito o de otra forma en que quede constancia los incumplimientos en la ejecución del contrato, al Organizador o al Detallista. Si el servicio en cuya ejecución se produce el incumplimiento, no es prestado directamente por la agencia, la comunicación debe realizarse también al prestador del mismo.
- Plazo en que el consumidor podrá exigir la confirmación de sus reservas.



- Plazo de prescripción de dos años, desde el momento en que la acción pudo ser ejercitada, en los que el consumidor podrá reclamar por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato.

3ª etapa; Antes de la realización del viaje:

Información previa al viaje:

Además de la información que figure en el folleto y en el contrato la Agencia (organizador-detallista) debe facilitar al consumidor, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, y con antelación suficiente respecto de la fecha de inicio del viaje, información sobre:

- Los horarios y lugares de escala, así como sobre los posibles enlaces.
- Categoría de la plaza a ocupar en el medio o medios de transporte que se vayan a utilizar en el viaje.
- Datos de identificadores y teléfono de la representación de la Agencia de Viajes en cada destino, en su defecto, organismos locales de auxilio. Si no es posible lo anterior, un número de teléfono de urgencia o bien otro medio de contactar con la Agencia de Viajes.
- Para viajes de menores en el extranjero, información que permita contactar directamente con éstos o los responsables de la estancia in situ durante el viaje.
- De acuerdo con las disposiciones sobre seguro privado, se deberá informar sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

Precio del Viaje Combinado:

El precio del viaje combinado será el acordado en el contrato, que coincidirá con el ofertado en el folleto-informativo (salvo solicitudes especiales formuladas por el consumidor y aceptadas por la Agencia, o contratación de servicios suplementarios) en las modificaciones que se hayan hecho de este siempre que se hayan comunicado claramente al consumidor.

Por regla general los precios no pueden ser modificados. No obstante, el precio es revisable, siempre que esa posibilidad se haya previsto de manera explícita y siempre que se den las tres circunstancias siguientes:

- La posibilidad de revisión debe preverse tanto al alza como a la baja, siendo nula la cláusula en la que se prevea la revisión exclusivamente al alza.
- Que se establezcan las modalidades precisas de cálculo que se aplicarán para revisar los precios.
- La revisión sólo puede tener lugar para integrar en el contrato variaciones respecto a: precio de transportes, carburante, tasas e impuestos, y tipos de cambio aplicados al viaje.

Además, es NULA toda revisión al alza que se realice en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

Cualquier modificación significativa de algún elemento esencial del contrato, como es sin duda el precio, debe comunicarse de forma inmediata al consumidor, el cual podrá optar por resolver el contrato o por aceptar su modificación.

CESIÓN Y DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR

Desistir en cualquier momento de los servicios contratados o solicitados y ceder el viaje contratado a un tercero, son dos de los derechos que la Ley de Viajes Combinados reconoce al consumidor.

Cesión del viaje combinado:

La ley ha previsto la posibilidad de que el contratante principal o beneficiario del viaje pueda ceder gratuitamente su reserva en el viaje a otra persona (cesionario)

Los requisitos para poder efectuar la cesión son:

- Que el cesionario reúna todas las condiciones requeridas para el viaje. (Exigencias burocráticas, sanitarias...)
- Que la cesión debe comunicarse por escrito a la Agencia con 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje.
- El cedente y el cesionario deben responder solidariamente ante la Agencia de Viajes del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados que cause la cesión.

Desistimiento del Consumidor:

El consumidor o usuario puede en todo momento desistir del viaje solicitado o ya contratado, teniendo derecho a la devolución de todas las cantidades pagadas, tanto si es el precio total como el anticipo.

Si bien el ejercicio del derecho de desistimiento conlleva el pago a la Agencia de una indemnización, salvo causa de fuerza mayor.

Los importes indemnizatorios son los siguientes:

- Gastos de gestión
- Gastos de anulación que pueda generar el desistimiento
- Penalización que varía en función de la antelación con la que se comunique a la Agencia el desistimiento en relación a la fecha prevista para la salida:
 - 5% del importe total del viaje, si se comunica con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha de comienzo del viaje.
 - 15% del importe total de viaje, si se comunica con más de 3 días y menos de 10 de antelación a la fecha de comienzo del viaje.
 - 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida

En el caso de que el consumidor no se presente a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo en contrario.

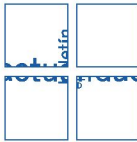
Si se hubieran contratado servicios sujetos a condiciones económicas especiales, (flete de aviones, buques, tarifas, especiales, etc...) los gastos por desistimiento se establecerán según lo acordado en cada caso.

MODIFICACIÓN, RESOLUCION, CANCELACIÓN DEL CONTRATO

Modificaciones del contrato:

Antes de la salida del viaje combinado, la agencia se puede ver obligada a modificar algún elemento del contrato. En este caso se prevén una serie de contrapartidas compensatorias para el consumidor.

Dado que los contratos de viajes combinados, como cualquier otro contrato, se rigen por los principios generales de la contratación privada, según los cuales los contratos deben cumplirse según



lo pactado, la previsión legal de la modificación del contrato, contemplando las premisas bajo las que debe darse, y las compensaciones que en ese caso corresponden al consumidor, constituye una excepción a los principios generales de derecho contractual, basada en la cambiante realidad sobre la que se mueve este sector económico.

Premisas bajo las que puede llevarse a efecto por el organizador la modificación del contrato:

- La modificación ha de tener lugar siempre antes de la salida del viaje.
- Que exista una razón objetiva que obligue al organizador.
- Debe ponerse inmediatamente en conocimiento del consumidor

En estos casos el consumidor podrá optar entre:

- Resolver el contrato sin penalización de ningún tipo, ó
- Aceptar la modificación o modificaciones y su repercusión en el precio

El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al detallista, o en su caso al organizador dentro de los 3 días siguientes a ser notificado de la modificación por la agencia. Si no hiciera comunicación alguna se entenderá que se opta por la resolución.

Si opta por resolver, el consumidor a su vez tiene dos posibilidades:

- o bien, solicitar el reembolso de todas las cantidades pagadas o
- la realización de otro viaje equivalente o superior si puede ser propuesto por el Organizador o Detallista.

En este último caso, si el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, se deberá reembolsar al consumidor, la diferencia del precio con arreglo al contrato.

En el caso de resolverse el contrato (tanto si el consumidor opta por el reembolso, como si opta por el viaje equivalente), el organizador o detallista está obligado a abonar la correspondiente indemnización por incumplimiento del contrato, que no podrá ser nunca inferior a:

- el 5% del precio total de viaje si se produce entre 2 meses y 15 días antes de la fecha prevista del viaje
- el 10% si se produce entre 15 y 3 días antes, y
- el 25% si se produce en las 48 horas anteriores

Cancelación del viaje combinado antes de la salida:

Cabe la posibilidad de que el organizador cancele el viaje ya cerrado y programado en firme, antes de la salida.

En ese caso, siempre que la cancelación no se deba a una causa imputable al consumidor, este tendrá los mismos derechos ya expuestos en el caso anterior:

- Solicitar el reembolso de todas las cantidades pagadas o la realización de otro viaje equivalente o superior si puede ser propuesto por el Organizador o Detallista. Si el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o detallista debe reembolsar al consumidor, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

- A la indemnización que corresponda por incumplimiento del contrato que en ningún caso podrá ser inferior a:

- el 5% del precio total de viaje si se produce entre 2 meses y 15 días antes de la fecha prevista del viaje
- el 10% si se produce entre 15 y 3 días antes, y
- el 25% si se produce en las 48 horas anteriores

Idénticos derechos amparan al consumidor en el caso de que no se confirmen las reservas en los términos previstos en el contrato.

No obstante, la ley contempla dos supuestos en los que la agencia está exenta de responsabilidad, y por tanto no tiene obligación de indemnizar:

1.-Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que en ningún caso podrá ser inferior a los 10 días anteriores a la fecha prevista para la salida.

2.-Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

4ª etapa; En la ejecución del contrato:

INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE VIAJE PACTADAS

Una vez iniciado el viaje, puede darse el incumplimiento por parte de la agencia de las condiciones pactadas. Para esos supuestos de incumplimiento, la ley prevé una serie de obligaciones de la agencia, con el fin de reducir los perjuicios que se puedan ocasionar al consumidor y por otra parte, tratar de dar una solución inmediata a la posible situación crítica que se pueda plantear.

Las medidas son las siguientes:

En primer lugar, el organizador adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje y si ello no satisface al consumidor le facilitará el regreso al lugar de origen.

Las soluciones adoptadas por la agencia no pueden suponer un incremento del precio para el consumidor, si suponen un mayor coste, este lo deberá asumir la agencia, si por el contrario suponen un abaratamiento del viaje, deberá abonarse al consumidor el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las realmente suministradas.

Si el consumidor continúa el viaje con las modificaciones propuestas por la Agencia o el organizador, se considerará que las acepta tácitamente.

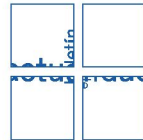
En otro caso si las soluciones adoptadas por la agencia, son inviables o no son aceptadas por el consumidor por motivos razonables, el organizador debe facilitar al consumidor el regreso al lugar de salida. Para ello debe poner a su disposición un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje sin suplemento alguno en el precio.

RESPONSABILIDAD DE LOS ORGANIZADORES Y DETALLISTAS

La regla general es que la agencia responde del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato y de los daños sufridos por el consumidor a consecuencia de la falta de cumplimiento o cumplimiento defectuoso, independientemente de que las prestaciones sean ejecutadas directamente por la agencia o por otros prestadores de servicios. Si bien el grado de responsabilidad de Organizadores y Detallistas, aunque ambos revistan la forma de agencia, no es el mismo, pues ambos empresarios responden sólo de sus respectivos ámbitos de gestión.

La ley prevé determinadas circunstancias cuya concurrencia determina la exclusión de responsabilidad de la agencia. Estas circunstancias son las siguientes:

- En el caso de que los defectos sean imputables al consumidor



-Si los defectos son imputables a un tercero ajeno a las prestaciones y además, son imprevisibles o insuperables.

-Los defectos se deben a motivos de fuerza mayor: circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de actuar con la diligencia debida.

-Que los defectos se deban a un acontecimiento que no se podía prever ni superar, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria.

En todos estos casos de exclusión, salvo el primero de imputabilidad al consumidor, la agencia de viajes está obligada a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades. Es importante tener en cuenta que el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley de Viajes Combinados es de dos años.

2-TRANSPORTE AÉREO

Derechos y obligaciones del pasajero

Derecho de información

La normativa europea obliga a las compañías aéreas que presten servicio de transporte aéreo en el territorio de la UE a informar a los pasajeros sobre las principales normas que rigen las responsabilidades respecto a los pasajeros, sus equipajes, los plazos para presentar una reclamación de indemnización y la posibilidad de hacer una declaración especial para el equipaje.

La información habrá de facilitarse en todos los puntos de venta, incluida la venta por teléfono, y por Internet.

Asimismo el transportista aéreo debe informar a los pasajeros de sus derechos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos, en particular debe exponer el siguiente anuncio en el mostrador de facturación:

"En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia."

Si finalmente se produjera la denegación o cancelación debe entregarse a cada pasajero el citado impreso expresivo de los derechos que le asisten. En caso de retrasos de más de dos horas, deberá entregar un impreso equivalente. En caso de cancelación debe además informar sobre transportes alternativos.

El billete

El billete es el título de transporte con el que se formaliza el contrato de transporte celebrado entre el pasajero y la compañía aérea. El billete es un documento que sólo puede ser utilizado por su titular.

En el caso de pérdida o robo de un billete o de un cupón del mismo, es preciso avisar a su compañía o a la agencia de viajes donde se ha comprado. La compañía puede reembolsar el importe del billete o del trayecto no realizado después de finalizada su validez, descontando unos gastos de tramitación, y después de comprobar que no se ha utilizado el billete o no se ha reembolsado su importe.

Para viajar en el vuelo previsto, la compañía aérea, normalmente, requerirá que se adquiera un nuevo billete.

Presentación y embarque

Es probable que exista más de un edificio terminal en el aeropuerto, o incluso varios aeropuertos en la misma ciudad, por lo que es conveniente informarse previamente del aeropuerto y terminal desde el que sale el vuelo, consultando el billete o en la oficina que lo ha expedido.

En el momento en que se entrega la tarjeta de embarque, previa presentación del billete se entiende que la compañía ha aceptado al pasajero y tiene plaza en el avión. Es importante tener en cuenta que el billete no nos asegura plaza en el avión, solo la tarjeta de embarque.

Para ello es preciso presentarse en los mostradores de facturación antes de la "**hora límite de aceptación del vuelo**", que es el tiempo mínimo de antelación a la hora programada de salida, en el que el pasajero debe haber sido admitido en el vuelo, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque. Las compañías aéreas no incurren en responsabilidad alguna por la no aceptación del pasajero cuando éste se presente en los mostradores de facturación pasada la hora límite de aceptación del vuelo.

La hora límite de aceptación del vuelo será:

- 30 minutos antes de la hora de salida del vuelo para los vuelos regulares nacionales
- la que fije la compañía para vuelos regulares internacionales o vuelos no regulares, en ese caso es preciso consultar con la compañía.

Documentación-Identificación

Por razones de seguridad, la Dirección General de Aviación Civil, en cumplimiento de exigencias comunitarias, ordena que se exija el D.N.I. o pasaporte en todos los vuelos a todos los pasajeros para confirmar que su identidad se corresponde con la tarjeta de embarque. La verificación tendrá lugar en los mostradores de facturación siempre que se utilicen y en las puertas de embarque.

Es importante llevar la documentación personal de identidad adecuada al viaje. Normalmente basta el D.N.I. en vuelos nacionales y comunitarios siendo necesario el pasaporte para otros vuelos internacionales.

La falta de documentación exigida para su destino puede ocasionar la denegación de embarque.

Overbooking, Retrasos y cancelaciones

Los derechos de los pasajeros y las obligaciones de las aerolíneas, ante estas circunstancias se encuentran regulados en el Reglamento (CE) 261/2004, de 11 de febrero, que establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque (overbooking) y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

Overbooking y sobreventa

Consiste en la denegación de embarque en un aeropuerto, aún teniendo billete y reserva confirmada, por haberse vendido más plazas de las realmente existentes en el avión. Es un caso especial de incumplimiento contractual en servicios aéreos, legalmente permitido.

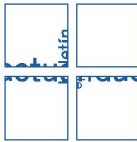
Cuando se produzca la denegación de embarque a un pasajero la compañía está obligada a ofrecerle las siguientes opciones:

- El reembolso del precio del billete que deberá efectuarse en el plazo de 7 días, y el regreso al punto de partida lo más rápidamente posible.
- La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible o en una fecha posterior que convenga al pasajero.

Además tienen derecho a una compensación económica que variará en función de la distancia del trayecto:

- 250 euros para trayectos de hasta 1500 kilómetros
- 400 euros para trayectos de entre 1500 y 3500 kilómetros
- 600 euros para trayectos superiores a 3500 kilómetros.

Estas indemnizaciones podrán reducirse a la mitad si el retraso, en el caso de que el pasajero opte por viajar hasta el destino final, no supere, respectivamente más de 2,3 o 4 horas respectivamente, para cada trayecto antes referido.



La compañía ha de tratar que aquéllos que se queden en tierra lo hagan voluntariamente, por ello cuando prevea que tendrá que denegar el embarque, debe en primer lugar pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas, y sólo en el caso de que los voluntarios no sean suficientes podrán imponerlo contra la voluntad del pasajero.

Junto a la compensación económica la compañía está obligada a prestar asistencia complementaria consistente en:

- Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches o cuando sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero.
- Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros)
- Dos llamadas telefónicas gratuitas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

Cancelación

En el caso de cancelación de un vuelo, se reconoce a los pasajeros cuyos vuelos se cancelan por causa imputable a la compañía, el derecho a asistencia (comida, alojamiento, etc...) y a una compensación basada en los mismos criterios que la prevista para los supuestos de denegación de embarque, (250,400 y 600 euros en función de la distancia), salvo en los siguientes casos:

- Que la aerolínea haya avisado con al menos 15 días de antelación.
- Que informe con una antelación de entre dos semanas y 15 días ofreciendo un transporte alternativo bien que lo haga con al menos 7 días, ofreciendo un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino con menos de 4 horas de retraso con respecto a la hora de llegada.
- Que se informe con menos de 7 días de antelación ofreciendo tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar al destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada.
- Que la compañía pruebe que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso adoptando las medidas razonables.

Las devoluciones se deben abonar en metálico, mediante cheque o transferencia bancaria. Solo si el pasajero lo aprueba podrá abonarse mediante bonos de viaje.

Retrasos

Si el pasajero sufre un retraso importante, la compañía deberá ofrecer comidas, refrescos y si fuera necesario un hotel y medios para contactar con la familia, la empresa, etc. Si el retraso supera las 5 horas (gran retraso), deberá ofrecer el reembolso del billete con un vuelo gratuito hasta su lugar de origen, cuando proceda. Si el usuario lo prefiere, tiene derecho a recibir un billete de las mismas características para viajar lo antes posible.

Sin embargo si el pasajero es avisado de la suspensión, cancelación o cambio de ruta con dos semanas de antelación no se procederá a su indemnización.

Cambio de clase

Si la compañía acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquélla por la que se pago el billete no podrá solicitar pago suplementario alguno.

Por el contrario si le acomoda en una plaza de clase inferior deberá reembolsarle:

- el 30% del precio del billete en caso de vuelos de menos de 1500 kilómetros.
- el 50% del precio del billete para vuelos de entre 1500 y 3000 kilómetros
- el 75% para el resto de vuelos.

Equipajes

La facturación de su equipaje se debe hacer en el mostrador asignado a la compañía aérea al efecto, donde se entregarán la tarjeta de embarque y el talón de equipaje.

Por seguridad, no se debe facturar ni transportar ningún equipaje de personas desconocidas.

El transporte del equipaje hasta un límite determinado va incluido en el precio del billete. Normalmente las compañías aéreas permiten en vuelos nacionales un peso de hasta 30 kg. para los pasajeros que viajan en Primera Clase y Preferente, y de 20 kg. para aquéllos que lo hacen en tarifas más económicas.

En tráfico internacional, el sistema es el mismo que en los vuelos nacionales, excepto en las rutas con destino a Estados Unidos, Canadá, y otros países americanos (consulte con su compañía), donde el procedimiento que se utiliza es el llamado de "piezas" que consiste en limitar el número de bultos transportados y que éstos tengan un volumen determinado.

Siempre que las condiciones del viaje lo permitan se puede facturar más peso del permitido pagando la cantidad que esté establecida en concepto de exceso de equipaje.

Por razones de seguridad, objetos de uso corriente pero que pueden ser usados como arma ofensiva o defensiva (tijeras, limas metálicas, cortaúñas, abrecartas, cortapapeles, aerosoles, etc.) deben ser facturados como equipaje, sin que pueda llevarlo a bordo del avión. El equipaje puede ser inspeccionado por rayos X. Si contiene artículos que puedan ser dañados hay que solicitar que sean revisados a mano.

Además del equipaje facturado se permite que el pasajero lleve como equipaje de mano determinados objetos de poco peso y volumen (paraguas, bolso de mano, cámara fotográfica, etc.), siempre que no sobrepasen unas determinadas dimensiones o peso, que pueden estar indicados en el billete. Consulte con la compañía aérea.

Las compañías aéreas pueden rehusar el transporte como equipaje de aquellos artículos que debido a su tamaño, forma, peso o características no puedan ser considerados como equipaje.

Se recomienda que no se incluya en el equipaje facturado artículos perecederos, frágiles, objetos de valor (dinero, joyas, artículos electrónicos, etc.), medicinas, documentos, llaves, etc.

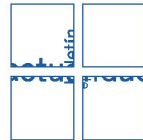
Los pasajeros con diabetes que necesiten hacer uso durante el vuelo de jeringuillas, agujas hipodérmicas y otros elementos necesarios como parte de su tratamiento médico, podrán llevarlas consigo a bordo siempre que acrediten su enfermedad mediante un certificado médico. Consulte con su compañía o agencia de viajes.

Animales domésticos

Los animales domésticos que acompañen en el viaje a los pasajeros pueden ser aceptados como equipaje, abonando la tarifa correspondiente, en su caso, con independencia de la franquicia a que tenga derecho el pasajero.

Como norma general, los animales irán facturados y estibados en la bodega del avión, donde irán colocados en un recipiente o contenedor que puede ser obtenido en algunas compañías aéreas. Pueden viajar en ocasiones con sus dueños en la cabina de pasajeros, siempre que el pasajero, además de los requisitos anteriores, se preocupe de su cuidado y transporte durante el vuelo, sin causar molestias a los pasajeros vecinos. Para ello habrá de respetar tanto las medidas máximas del recipiente (45 x 35 x 25 cm.) como las condiciones de peso máximo permitido del animal con su recipiente o jaula, que no podrá exceder de 6 kg.

Las compañías aéreas pueden limitar el número de animales domésticos que viajen en cabina y no permitir el viaje en cabina de aquellos animales que por sus características, mal olor, etc., puedan ser molestos para el resto de los pasajeros ó la tripulación.



Perro lazarillo

El perro amaestrado para la misión de perro guía que acompañe a un pasajero invidente, en general, viajará en cabina, salvo que lo impidan regulaciones nacionales o de las compañías aéreas. Por su transporte, tanto en cabina como en bodega, no deberá abonar ninguna cantidad. No es preciso trámite alguno en este caso, basta que vaya debidamente equipado con bozal, collar y correa. En el caso de que viaje en cabina, irá junto al pasajero en el lugar que se le asigne por la tripulación.

Incidencias con el equipaje

Sobre el transportista recae la obligación de custodiar los objetos entregados para el viaje y de responder en caso de pérdida. Desde el momento de la facturación esta responsabilidad recae sobre la compañía aérea.

En caso de pérdida o deterioro del equipaje facturado, el consumidor puede exigir la correspondiente indemnización por daños y perjuicios.

En el caso de extravío, la indemnización consiste en un importe estándar en función del peso y dependiendo del tipo del vuelo.

- en vuelos nacionales, la indemnización por pérdida o deterioro del equipaje facturado o de mano será el límite de 500 D.E.G.* (Derechos Especiales de Giro) por unidad lo que equivale a 736,74 euros.

En caso de retraso de equipaje facturado hasta el límite de una cantidad equivalente del precio de transporte.

- en vuelos internacionales, la indemnización será de hasta 17 D.E.G.* por Kg, esto es 25,05 euros por kilo. Para el equipaje de mano la responsabilidad está limitada a 332 DEG* por pasajero, lo que equivale a 489,20 euros.

*El Derecho Especial de Giro es una unidad definida por el Fondo Monetario Internacional, cuyo valor es la suma de los de determinadas cantidades de varias monedas: dólar USA, euro, yen japonés, y libra esterlina. El Banco de España publica su equivalencia.

En muchas ocasiones la indemnización no satisface al consumidor al ser inferior al valor real de lo perdido. Para evitar estos casos, especialmente cuando se viaja con objetos de gran valor en las maletas es conveniente hacer una declaración del valor real de los objetos contenidos en el equipaje al realizar la facturación, pues aunque haya que pagar una cantidad adicional lograremos en caso de pérdida una indemnización mayor que ya no se fijará en función del peso.

Los gastos extras que la pérdida de las maletas supongan al consumidor (compra de ropa u otros objetos indispensables) deberán ser indemnizados por la compañía, siempre que se acrediten con las correspondientes facturas.

En caso de pérdida debe cumplimentarse inmediatamente después del conocimiento de los hechos, y en el mostrador de la compañía, el denominado Parte de Irregularidades de Equipaje (P.I.R.) necesario para hacer constar lo sucedido y para su tramitación por la Compañía aérea.

3-TRANSPORTE TERRESTRE

3.1.- DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE FERROVIARIO

Los derechos de los usuarios del ferrocarril se encuentran regulados en la Ley 39/2003, de 17 de noviembre (BOE 18 de noviembre) y en el RD 2387/2004, de 30 de diciembre. Asimismo, se estará a lo que establezcan las condiciones generales que establece la compañía en la prestación de sus servicios. Estas condiciones generales deberán estar aprobadas por el Ministerio de Fomento.

El billete o título de transporte:

Es el documento que faculta a su titular para usar el servicio de transporte ferroviario y formaliza el contrato entre las partes. No lo requerirán los niños menores de 4 años. Podrán ser privados de este derecho, sin derecho al reembolso del precio, aquellos usuarios que con su conducta alteren el orden o pongan en peligro la seguridad del transporte y aquellos que no se sometan a los controles de seguridad establecidos para el acceso de los viajeros a los vehículos.

Los viajeros que no dispongan de billete serán compelidos al abono del precio y si se niegan, se les exigirá que abandonen el tren en la estación en que se encuentren o en la siguiente en que se detenga. Además, en este caso, se les sancionará como corresponda.

El contenido mínimo del billete en el servicio de cercanías será:

1. Determinación de la empresa o empresas ferroviarias que realizarán el transporte.
2. El origen del viaje
3. El destino del viaje.

En los servicios distintos de cercanía, además de lo anterior, el billete deberá mostrar:

1. La hora de salida.
2. La hora de llegada.
3. Los transbordos que pudieran producirse con cambio de tren especificando lugar y hora.
4. El coche, la clase y el número de plaza.
5. El peso y el volumen del equipaje admitido.
6. El precio del transporte, especificando que incluye todas las tasas
7. El precio de facturación, en su caso, del equipaje.
8. La información sobre seguros u otros afianzamientos mercantiles que el servicio tiene cubiertos.
9. La hora límite para facturar, si la hubiere, o de presentación en los controles de seguridad para el acceso a los vehículos de transporte, si el administrador de infraestructuras ferroviarias lo estableciera.

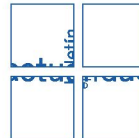
Las empresas deben dar a conocer a los usuarios con antelación las condiciones generales antes citadas.

Responsabilidad de las empresas ferroviarias:

Si la empresa no realiza la prestación del servicio en el modo y tiempo contratado será responsable, salvo causa de fuerza mayor, frente al viajero. Concretamente lo será en los siguientes casos:

CANCELACIÓN DEL VIAJE

Es la imposibilidad de iniciar el mismo en las condiciones establecidas en el billete. En este caso la empresa está obligada a la devolución del precio del viaje, salvo si la cancelación se produce en las 48 horas anteriores al momento previsto para el inicio del viaje, en cuyo caso le puede ofrecer, de forma alternativa, un transporte en otro tren o en otro medio en condiciones equivalentes



a las pactadas. De manera más concreta, cuando se informe al cliente de la cancelación en las 4 horas anteriores a la salida, el usuario tendrá derecho, además, a una indemnización consistente en el doble del importe del billete.

INTERRUPCIÓN DEL VIAJE:

Es la paralización de viaje cuando éste se está produciendo. La empresa está obligada a proporcionar al viajero, con la mayor brevedad posible, transporte en otro tren o en otro medio en condiciones equivalentes a las pactadas. En el caso de que el tiempo de interrupción sea mayor a una hora, la empresa estará obligada, a sufragar los gastos de manutención y hospedaje de viajero durante el tiempo que dure la interrupción.

RETRASO EN LA LLEGADA:

Si el retraso está entre una hora y una hora y media respecto del horario previsto, la empresa deberá indemnizar al viajero con una bonificación del 50% del precio del billete. Si el retraso es superior a una hora y media le reembolsará el 100% del billete.

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS, PÉRDIDAS O AVERÍAS

Respecto de los bultos que hubieran sido facturados, la indemnización por pérdida, daño o averías será de 14.5 _ por cada kilogramo bruto que falte o se dañe, hasta un máximo de 600 _ por viajero. La primera cantidad será actualizada todos los años conforme el IPC.

Derechos de los usuarios:

- Acceder, con la suficiente antelación, a la publicación por las empresas ferroviarias del horario de servicios y de los precios correspondientes a estos.
- Contratar la prestación del servicio ferroviario desde o hasta cualquiera de las estaciones en las que se reciban o apeen viajeros. A estos efectos, las empresas ferroviarias podrán prestar sus servicios entre cualesquiera estaciones del trayecto que cubran.
- Recibir el servicio en las adecuadas condiciones de seguridad, satisfaciendo, en su caso, los precios que correspondan en función de las tarifas y tasas aplicables.
- Celebrar con la empresa ferroviaria un contrato de transporte con arreglo a la normativa de protección de los consumidores y usuarios.
- Recibir las mercancías y equipajes en el mismo estado en que las entregaron.
- Ser informados de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario, por ejemplo el sistema arbitral de transportes o el de consumo.

Obligaciones de los usuarios.

Deberán cumplir con lo establecido en el contrato tipo de transporte que será aprobado por la Administración y seguir las indicaciones que publicite la empresa a través de carteles o por cualquier otro medio en orden a la correcta prestación del servicio. Asimismo, el viajero deberá portar consigo el billete durante el tiempo en que dure el trayecto. También deberán respetar las medidas que, en materia de protección civil y seguridad establezcan los órganos competentes respecto de las infraestructuras ferroviarias.

Reclamaciones:

El Real Decreto establece un sistema de quejas propio a través de un Libro de Reclamaciones, que deberá estar a disposición de los usuarios en:

- En todas las instalaciones fijas de su titularidad en las que se expendan títulos de transporte.

- En todos los trenes que realicen servicio de transporte de viajeros y que cuenten con personal de la empresa ferroviaria además del de conducción.
- En todas las estaciones de viajeros en las que la empresa cuente con personal a su servicio.

En todos los puntos de facturación y entrega de equipajes.

La puesta a disposición a los usuarios del libro estará anunciado en un rótulo suficientemente visible en todos los lugares señalados antes. Respecto de los plazos, el usuario tendrá un plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que desea denunciar. Una vez que el reclamante formule su queja consignando los hechos, su nombre y apellidos, el DNI, su domicilio a efecto de notificaciones, lugar, fecha y firma, se le entregarán la tercera y la cuarta copia de la misma, siendo la primera enviada a la Dirección General de Ferrocarriles por la empresa, junto con las alegaciones que estime pertinentes.

3.2.- ALQUILER DE VEHÍCULOS SIN CONDUCTOR

El servicio de alquiler de vehículos sin conductor está sometido a autorización administrativa, por lo que el consumidor debe cerciorarse de que contrata sólo con empresas que cumplan con este requisito.

Los contratos se celebrarán en los locales de la empresa arrendadora o en hoteles, agencias de viaje, complejos turísticos u otros similares que hayan sido comunicados como centros colaboradores a la autoridad competente. La entrega de los vehículos a los usuarios podrá efectuarse en lugar diferente, siempre que quede garantizada la contratación previa.

El contrato contendrá, a efectos de control administrativo con los siguientes elementos:

1. Nombre, domicilio y número de identificación fiscal o código de identificación fiscal de arrendador y del arrendatario.
2. Plazo de duración del contrato.
3. Precio convenido.
4. Matrícula del vehículo arrendado.
5. Número de autorización del arrendamiento a cuyo amparo se celebra el contrato y el órgano que la otorgó.
6. Cualquier circunstancia que libremente pacten las partes.

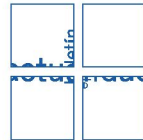
Se deberá suscribir de forma independiente un contrato por cada arrendamiento de vehículos que la empresa efectúe y el contrato, o una copia, deberá ir, en todo caso, a bordo del vehículo arrendado.

Los precios por la prestación del servicio serán libres, es decir, no estarán sujetos a tarifa administrativa, pero las empresas deberán tener expuestos al público dichos precios en lugares visibles y suficientemente accesibles de los locales en donde se realice el arrendamiento mediante los correspondientes listados o folletos.

3.3.- TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

Se encuentra regulado en la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, en el Reglamento de la ley aprobado por Real Decreto 1211/1990 y las diversas órdenes que los desarrollan.

Los transportes de viajeros por carretera son aquéllos destinados a realizar los desplazamientos de las personas y sus equipajes en vehículos construidos y acondicionados para tal fin el plazo en que se lleve a cabo el servicio es muy importante puesto que, de no mediar fuerza mayor, se puede considerar incumplimiento de contrato y ser susceptible de indemnización un retraso en el transporte la indemnización hará referencia a los daños demostrables y que se puedan cuantificar.



BILLETES

El billete es el título de transporte acreditativo del contrato y el usuario deberá portarlo consigo durante todo el trayecto. En el mismo deberán figurar los siguientes datos:

1. Nombre de la empresa.
2. Origen y destino del viaje.
3. Fecha de emisión del billete.
4. Precio del billete, incluida aquella parte del mismo que corresponda a la aplicación del IVA.
5. Fecha de realización del servicio, salvo en los servicios de cercanía o en aquellos casos en que se haya adquirido con anticipación y haya quedado abierta la fecha de vuelta.

El despacho de billetes se efectuará en los siguientes puntos de venta:

1. En los locales establecidos a tal efecto por las empresas prestadoras del servicio y, en todo caso, en las estaciones de viajeros.
2. En las agencias de viaje autorizadas por las empresas antes citadas.
3. En ruta, por el conductor o por persona determinada a tal efecto por la empresa.

El despacho de billetes para su utilización inmediata se abrirá, al menos, 30 minutos antes de la salida de cada servicio y no podrá cerrarse hasta diez minutos antes de la misma, quedando reservada para esta forma de venta, al menos, el 20% de todas las plazas útiles. También se podrá efectuar reserva de billete, gratuita para el usuario, en los puntos de venta antes señalados salvo en el propio vehículo, reserva que garantizará una plaza al titular de la misma.

LIBROS Y HOJAS DE RECLAMACIONES

Los libros u hojas de reclamaciones, que estarán debidamente diligenciadas por la autoridad competente, deberán estar a disposición del público en las estaciones o establecimientos en los que se dispensen billetes y en los vehículos que presten servicios regulares o discrecionales.

En estos lugares habrá a la vista un cartel o rótulo que especifique: *“Existe un libro de reclamaciones a disposición del público usuario”*.

De esta manera, se les entregarán a los usuarios que así lo soliciten.

En la hoja de reclamaciones se formularán por escrito los hechos objeto de la reclamación, el nombre, apellidos, DNI, domicilio y firma del reclamante así como lugar y fecha. Asimismo, se podrán consignar aquellos datos que el reclamante entienda de interés para un mejor conocimiento de la reclamación.

Cada hoja de reclamaciones constará de cuatro copias. La primera, se remitirá obligatoriamente al órgano que diligenció el formulario, la segunda y la tercera se entregarán al reclamante y la cuarta, para el titular, quedará unida al libro para su constancia.

La primera copia se le enviará al órgano antes citado, junto con el informe o las alegaciones que estime pertinentes realizar así como su aceptación o no de la reclamación, en el plazo de 30 días.

En caso de que surja algún conflicto en la prestación del servicio, los usuarios también podrán dirigir su queja a la Junta Arbitral de Transporte del lugar de celebración del contrato o el de destino de viaje.

Si no se tramita al instante hay que tener en cuenta los plazos para presentarla.

- Si se trata de vuelos nacionales el plazo es de 10 días, y la acción para exigir el pago de las indemnizaciones que pudieran corresponder prescribe a los 6 meses.
- En caso de vuelos internacionales se establecen 21 días en caso de extravío o demora en la entrega, a contar desde el momento en que se haya recibido el equipaje. Si se ha producido deterioro de las maletas existe un plazo de 7 días para presentar la protesta.

Los usuarios de los servicios de transporte por carretera estarán cubiertos por un seguro obligatorio.

4-LAS JUNTAS ARBITRALES DEL TRANSPORTE

Las Juntas Arbitrales de Transporte fueron creadas con el propósito principal de establecer un cauce sencillo y rápido para la resolución de controversias sobre el cumplimiento del contrato de transporte terrestre y de actividades auxiliares, tanto en el ámbito de mercancías como en el de viajeros, extienden su competencia a un amplio abanico de servicios de transportes, entre los que podríamos destacar:

Los transportes urbanos de viajeros (fundamentalmente en autobús o taxi), los transportes interurbanos de viajeros por carretera (esencialmente, líneas regulares de autobuses, servicios discrecionales de autobús, taxi) y por ferrocarril, y los transportes terrestres de mercancías (de carga completa o carga fraccionada, nacionales o internacionales, por carretera o por ferrocarril).

Teniendo en cuenta la extensión geográfica de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y con el propósito de facilitar el acceso a las Juntas Arbitrales, ha sido creado un órgano arbitral en cada capital de provincia. De este modo, se reducen considerablemente los desplazamientos para plantear reclamaciones, asistir a vistas orales o realizar cualquier otra actuación por parte de los interesados.

A ello se añade la existencia de la Unidad de Juntas Arbitrales en la Dirección General de Telecomunicaciones y Transportes. Dicha Unidad garantiza una adecuada coordinación de las Juntas Arbitrales Provinciales, a las que presta, además, la asistencia que pudieran precisar en el ejercicio de sus funciones.

Por medio de las Juntas Arbitrales, los usuarios, cargadores, transportistas e intermediarios del transporte tienen a su disposición un procedimiento simplificado, rápido y gratuito para la resolución de sus controversias sin intervención obligatoria ni de abogado ni de procurador.

Cada Junta Arbitral de Transporte está compuesta por:

- Representantes de la Administración (el Presidente, el Secretario, y dos Vocales)
- Representantes del Sector Privado (existen vocales en representación de los usuarios, cargadores, del transporte de mercancías, transporte de viajeros, actividades auxiliares y transporte ferroviario)

A cada sesión de una Junta Arbitral asisten el Presidente y el Secretario, y son convocados los dos vocales administrativos y los vocales que representen a los sectores afectados por la controversia.

Las Juntas Arbitrales tienen encomendadas las siguientes funciones:

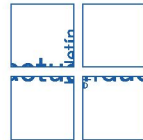
1-Resolución de controversias

Dicha función consiste en la resolución de reclamaciones de carácter mercantil y contenido económico, derivadas del cumplimiento de contratos de transporte y de actividades auxiliares.

Con carácter general, el contrato deberá referirse al transporte terrestre (por carretera, ferrocarril o por cable), de mercancías o de viajeros. Puede tratarse de un transporte urbano o interurbano, nacional o internacional. También puede corresponder a las Juntas Arbitrales el conocimiento de controversias sobre transporte multimodal, siempre que exista un único contrato y que, al menos, uno de los modos utilizados sea terrestre.

Para someter una reclamación a arbitraje de dichos órganos, han de distinguirse dos supuestos:

- 1º.) Si la cuantía de la reclamación no excede de 6.000 euros, la resolución de la misma corresponde a las Juntas Arbitrales, presumiéndose la existencia de acuerdo de sometimiento a arbitraje, salvo manifestación expresa en contrario de alguna de las partes a la otra, antes del momento en que se inicie o debería haberse iniciado el servicio o actividad contratada.



2º.) Si la cuantía de la reclamación excede de 6.000 euros, puede plantearse la controversia ante las Juntas Arbitrales, pero, en este caso, es necesario que las partes acuerden el sometimiento a arbitraje.

Todo ello, salvo que haya sido excluida su intervención en los supuestos y condiciones que contempla la normativa vigente.

La decisión final de las Juntas Arbitrales se plasmará en un Laudo Arbitral, después de seguirse un procedimiento arbitral muy rápido y sencillo.

2.-Depósito y enajenación de mercancías:

El transportista podrá solicitar a las Juntas Arbitrales, en determinadas condiciones, el depósito de las mercancías transportadas, para los supuestos de impago de portes, imposibilidad de entrega o riesgo de perecimiento de las mercancías transportadas.

Para que la percepción del precio del transporte, y demás gastos y derechos causados, constituya crédito preferente a favor del transportista o intermediario, deberá formularse la solicitud en el plazo de ocho días desde el momento en que se realizó o intentó realizar la entrega de las mercancías.

Después de constituido el depósito, las Juntas Arbitrales podrán proceder a la enajenación de las mercancías depositadas, mediante subasta o venta directa, si se cumplen los requisitos establecidos.

3.-Intervenir en la peritación sobre el estado de los efectos transportados, con carácter previo al eventual planteamiento de la controversia.

4.-Emisión de informes y dictámenes:

Corresponde también a las Juntas Arbitrales del Transporte informar y dictaminar sobre las condiciones de cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de actividades auxiliares y complementarias, sobre las cláusulas generales y particulares de su ejecución, las incidencias derivadas de dicha ejecución, las tarifas aplicables y los usos de comercio de observancia general.

Pueden presentar las reclamaciones:

- los usuarios de los distintos servicios de transporte terrestre.
- los empresarios de transporte terrestre de viajeros y mercancías.
- las empresas cargadoras.
- los operadores de transporte.
- otras empresas de actividades auxiliares y complementarias del transporte.

Para acudir a las Juntas Arbitrales del Transporte no es necesaria la intervención de Abogado ni de Procurador. Si lo desean, los interesados puede autorizar a otra persona a actuar en su representación, mediante un simple escrito dirigido a la Junta Arbitral.

Las principales cuestiones que pueden someterse a decisión de las Juntas Arbitrales son:

- Impago del precio y gastos del transporte.
- Pérdidas o daños en las mercancías transportadas.
- Extravío o daños en los equipajes y encargos del viajero.
- Retrasos en el transporte.
- Paralizaciones.

Tramitación de las Reclamaciones:

1.-Elección de Junta Arbitral

El interesado, puede optar entre la Junta correspondiente al lugar de origen del transporte, el de destino, o el de celebración del contrato, salvo que se hubiera pactado expresamente la sumisión a una Junta concreta.

2.-Presentación de escrito de reclamación

El interesado (reclamante), deberá presentar un simple escrito de solicitud de arbitraje dirigido a la Junta Arbitral elegida. En dicho escrito deberán figurar los datos personales y domicilio del reclamante y reclamado, así como el fundamento y contenido de la reclamación (con expresión de la cuantía de la misma).

3.-Traslado de la reclamación a la parte reclamada

Se dará traslado de la reclamación al reclamado y se le convocará, junto con el reclamante, a una vista oral ante la Junta Arbitral.

4.-Celebración de la Vista Oral

La vista oral se celebrará en la capital de provincia donde la Junta Arbitral tenga su sede. En dicha vista, tanto el reclamante como el reclamado, podrán alegar lo que consideren conveniente, e incluso aportar o proponer pruebas.

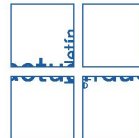
5.-Laudo

Una vez celebrada la vista se dictará Laudo Arbitral, que será notificado a las partes. Dicho laudo podrá ser objeto de recurso de anulación y revisión en los casos y condiciones establecidas en la legislación procesal y de arbitraje.

6.-Ejecución del Laudo

En el supuesto de que NO se cumpla voluntariamente el Laudo Arbitral, podrá obtenerse la ejecución forzosa del mismo ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado.

Contra el citado laudo podrán interponerse recursos de anulación y revisión, de conformidad con lo establecido en la normativa procesal y de arbitraje.



5-DIRECCIONES DE INTERÉS

AENA

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea.
Dirección de Gestión de Operaciones y Servicios
División de Servicios Aeroportuarios
C/ Peonías, 2
28042-Madrid
www.aena.es
e-mail: servicios-aeroportuarios@aena.es

DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL

www.mfom.es/aviacion civil
Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios
Paseo de la Castellana, 67
28071 Madrid
e-mail: pasajeros.aereo@mfom.es
Teléfonos: 915 978 321 / 915 977 231
Fax: 915 978 300 / 915 978 643

INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO

www.consumo-inc.es
Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
Teléfonos 914 311 836 / 914 311 892
e-mail: inc@consumo-inc.es
Directorio de Organismos de Consumo
y Asociaciones de consumidores y usuarios
www.consumo-inc.es/directorio/direct.htm

CENTROS EUROPEOS DEL CONSUMIDOR

Sede de Madrid

Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
Tfno: +34 918 224 555
Fax: + 34 918 224 562

Sede de Barcelona

Centre Europeu del Consumidor
Gran Via Carles III, 105, letra B
08028 Barcelona
Tfno: +34 935 566 010
Fax: +34 934 110 678
www.cecbarcelona.org

Sede de Vitoria

Centro Europeo del Consumidor del País Vasco
Dpto de Industria, Comercio y Turismo
Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria
Tfno:+34 945 019 948
Fax: + 34 945 019 947
www.esukadi.net/consumoinfo

JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE DE CASTILLA Y LEÓN

Consejería de Fomento

Dirección General de Transportes
Unidad de Juntas Arbitrales
www.jcyl.es/jartibrales_transporte
C/ Juan de Juni, 1
47006 Valladolid
Tfno: 983 41 93 70
Fax: 983 41 93 33

Junta Arbitral de Transporte de Ávila

Servicio Territorial de Fomento
Avda. Madrid, S/n (Estación de Autobuses)
05001-Avila
Tfon: 920 22 76 00-Fax: 920 25 55 08

Junta Arbitral de Transporte de Burgos

Servicio Territorial de Fomento
Glorieta de Bilbao, s/n
09006 Burgos
Tfno: 947 28 15 00 Fax: 947 23 97 35

Junta Arbitral de Transporte de León

Servicio Territorial de Fomento.
Avda. Peregrinos, s/n (edificio de uso múltiple)
24008 León
Tfno: 987 29 61 00 Fax: 987 29 64 19

Junta Arbitral de Transporte de Palencia

Servicio Territorial de Fomento
Avda. Casado del Alisal, 27 (Edificio de uso múltiple)
34001 Palencia
Tfno: 979 71 55 10 Fax: 979 71 55 41

Junta Arbitral de Transporte de Salamanca

Servicio Territorial de Fomento
Pso. Torres de Villarroel, 21-25
37006 Salamanca
Tfno: 923 29 60 20 Fax: 923 29 60 18

Junta Arbitral de Transporte de Segovia

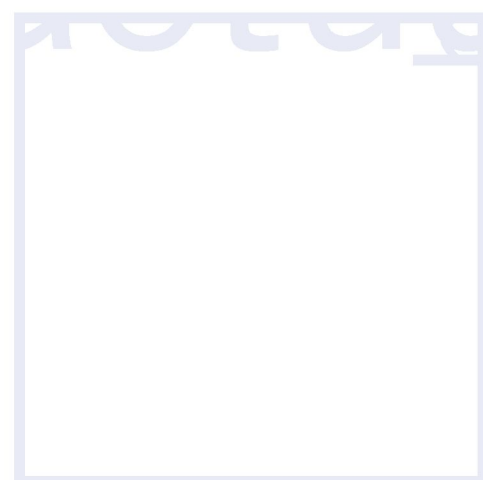
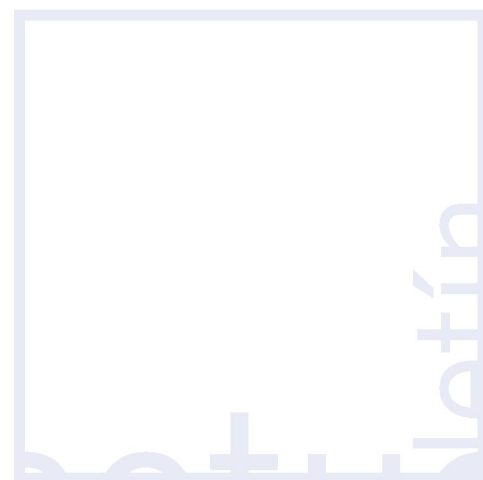
Servicio Territorial de Fomento
Plaza de Platero Oquendo, 3
40001 Segovia
Tfno: 921 41 71 02 Fax: 921 41 71 27

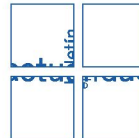
Junta Arbitral de Transporte de Soria

Servicio Territorial de Fomento
C/ Sagunto, s/n (Edificio Espolón X)
42001 Soria
Tfno: 975 22 48 55 Fax: 975 22 92 48

Junta Arbitral de Transportes de Valladolid

Servicio Territorial de Fomento
C/ José Luis Arrese, s/n (Edificio de Uso Múltiple)
470014 Valladolid
Tfno: 983 41 00 00 Fax: 983 37 00 75



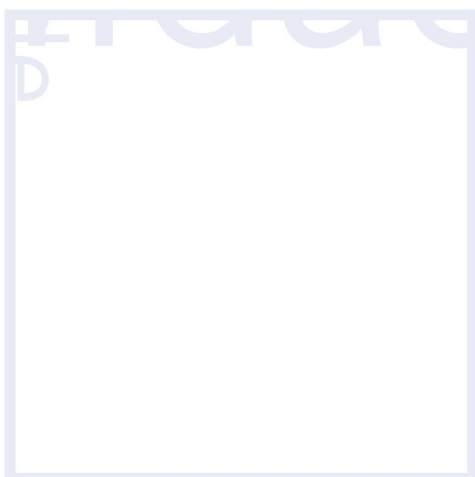


Junta Arbitral de Transporte de Zamora
Servicio Territorial de Fomento
C/ Leopoldo Alas Clarín, 4
49018 Zamora
Tfno: 980 55 96 00 Fax: 980 52 52 64

SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CONSUMIDOR DE CASTILLA Y LEÓN

Dirección General de Salud Pública y Consumo

Consejería de Sanidad
Pso. de Zorrilla, 1
47007 Valladolid
Tfno: 902 47 77 47
www.jcyl.es/consumo



6-NORMATIVA SOBRE VIAJES Y TRANSPORTES

Legislación Internacional:

- Convenio de Montreal, para la unificación de ciertas reglas del transporte aéreo internacional, 28 de mayo de 1999, (Instrumento de Ratificación BOE nº 122 de 20 de mayo de 2004)
- Convenio de Ginebra, relativo al contrato de transporte internacional de mercancías por carretera, 19 de mayo de 1956

Legislación de la Unión Europea:

A.-Viajes

- Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990 relativa a los viajes combinados.

B.- Transportes

- Reglamento (CE) nº 2027/1997, de 9 de octubre, sobre responsabilidad de las compañías aéreo en caso de accidente, modificado por el Reglamento 889/2002, de 13 de mayo.
- Reglamento (CE) nº 261/2004, de 11 de febrero, que establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque (overbooking) y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

Legislación de Estado:

A.- Viajes

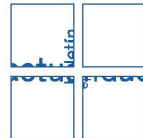
- Ley 21/1995 de 6 de julio reguladora de los viajes combinados (BOE 7 de julio)

B.- Transportes

- Ley 16/87, 30 de julio (BOE 31 de julio), de Ordenación de los Transportes Terrestres

En materia de Arbitraje: art. 37 y 38 (en la redacción dada por la Ley 13/1996, de 30 de diciembre) relativos a la creación y funciones de las Juntas Arbitrales del Transporte; y los arts. 21 a24, en lo referente al contrato de transporte y de actividades auxiliares.

- Ley Orgánica 5/87, de 30 de julio (BOE 31 de julio), de delegación de facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en relación con los Transportes por carretera y por cable.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje, (BOE 26 de diciembre)
- Código de Comercio, Real Decreto de 22 de agosto de 1885. En particular, los arts. 349 a 379 relativos al contrato mercantil de Transporte Terrestre.
- Real Decreto 1211/90, 28 de septiembre (BOE 8 de octubre), por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

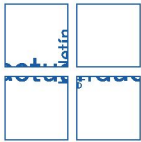


En materia de Arbitraje: especialmente los art. 6 a12 se refieren expresamente a las Juntas Arbitrales de Transporte.

- Ley 39/2003, de 17 de noviembre, reguladora del Sector Ferroviario. (BOE 18 de noviembre)
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario (BOE 31 de diciembre)

Legislación autonómica:

- Ley 15/2002, de 28 de noviembre, de Transporte Urbano y Metropolitano de Castilla y León (B.O.C. y L. de 11 diciembre de 2002)
- Decreto 128/1993, de 10 de junio (B.O.C. y L. de 16 de junio), de la Junta de Castilla y León, de creación, constitución y funcionamiento de las Juntas Arbitrales del Transporte



2.-SUMARIO DE PUBLICACIONES

- AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD
- DINERO Y DERECHOS
- DISTRIBUCIÓN Y CONSUMO
- ESTUDIOS SOBRE CONSUMO
- INFOCONSUMO
- JUSTICIA Y DERECHOS
- ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD

Nº 96/ ABRIL 2005

Noticias

- La actividad de CONFIANZA ONLINE crece un 50% durante 2004
- 7ª edición del Curso de Iniciación al Derecho de la Publicidad
- La Audiencia Provincial confirma que la publicidad de "Coronita" en ciertos estadios de fútbol es ilícita
- Condena a Damm y Santa Mónica Sports por publicidad de cerveza en estadios de fútbol
- Estimada la demanda contra Google France por imitación de marca
- Modificación Ley de drogodependencias de Cantabria
- Estimada la demanda interpuesta por la OFT contra una promoción ilícita
- Sentencia del TJE en relación a la de fabricación, presentación y venta de los productos del tabaco
- La OMPI estima la demanda interpuesta por Pfizer Inc.
- AUTOCONTROL celebra su Asamblea General

Colaboraciones

- La verdad en la publicidad

Resoluciones del Jurado

- Danone, S.A., "Actimel (V)"
- Unilever España, S.A., "Desodorante Dove (II)"
- Industria Química y Farmacéutica Vir, S.A., "Incentivos (Vir)"
- Uriach Otc, S.L., "Suita Figura"
- Kaiku Corporación Alimentaria, S.L., "Benecol"
- LVMH Perfumes y Cosméticos Ibérica, S.A., "Givenchy"
- Viajes Halcón, S.A., "Viajes Halcón"
- Bayvit, S.A. (Stada), "Incentivos (Bayvit)"
- Bayvit, S.A. (Stada), "XIV Congreso Nacional Farmacéutico"

Mediaciones

- Este mes no hay contenidos en esta sección.

Nº 97 / MAYO 2005

Noticias

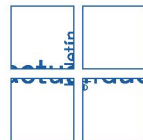
- Autocontrol celebra su Asamblea General conmemorativa de su 10º aniversario
- Convenio entre Autocontrol y la CAM para la autorregulación de la publicidad del alcohol
- Nueva Junta Directiva de Autocontrol
- La Junta Directiva aprueba la modificación del Reglamento del Jurado
- Expediente Sancionador Nº 001/2004 (Leche Pascual)
- España y Estados Unidos luchan juntos contra el Spam.

Colaboraciones

- La Publicidad Engañosa denunciada en el "Servei D'inspecció de Disciplina de Mercat i Consum de la Generalitat de Catalunya". Normativa aplicada y principales tipologías de engaño.

Resoluciones del Jurado

- Pfizer, S.A. (Viagra)
- Ipsen Pharma, S.A. (Botox vs Dysport.)
- El ajuar, (Sillón de Masaje)



- Lilly, S.A. (Cialis)
 - El Corte Inglés, S.A. y Sogecable. (Promoción Canal +)
 - El Corte Inglés, S.A. (Rebajas)
 - Ford España (Quién es Bertoni)
- Adopción de la Directiva sobre prácticas desleales.

Mediaciones

- Este mes no hay contenidos en esta sección.

Nº 98/ JUNIO 2005

Noticias

- AUTOCONTROL organiza el Seminario "La regulación de la publicidad de los productos alimenticios"
- Autocontrol se reúne con la DGSANCO
- Nuevo Reglamento sobre las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas
- Condena a Google por publicidad engañosa
- La Audiencia Provincial de Madrid confirma la sentencia contra Diageo España
- Estimado el recurso de apelación interpuesto por Repsol por el uso de la marca "Boxes"
- La Audiencia considera abusivas dos cláusulas del BSCH en el uso de sus tarjetas, una de ellas contradecía la publicidad
- Nuevas incorporaciones a CONFIANZA ONLINE
- Condena del TGI de Paris por uso fraudulento de datos personales
- Audiencia en la Corte Suprema de EE.UU. acerca de la tecnología para el intercambio de archivos
- La Cámara de Comercio Internacional actualiza el Código para el Marketing y la Publicidad a través de Medios Electrónicos
- Jean Pierre Teyssier elegido nuevo Presidente de EASA
- Lanzamiento de la cuarta edición del Código de Publicidad

Colaboraciones

- La publicidad engañosa denunciada en el "Servei d'Inspecció de Disciplina de Mercat i Consum de la Generalitat de Catalunya": normativa aplicada y principales tipologías de engaño. Segunda parte.

Resoluciones del Jurado

- Renault España Comercial, S.A., "Renault Scenic"
- Chupa-Chups, S.A, "Cremoso de Chupa-Chups"
- LIDL Supermercados, S.L, "LIDL"
- El Corte Inglés, S.A, "Rebajas El Corte Inglés"

Mediaciones

- Asociación de Usuarios de la Comunicación - Estee Lauder, S.A., "Estee Lauder"
- Asociación de Usuarios de la Comunicación - Laboratorios Diafarm, S.A, "Ricola"
- Asociación de Usuarios de la Comunicación - Compañía Bebidas Pepsico, S.L, "Pepsico"

DINERO Y DERECHOS

Nº 87 / MARZO – ABRIL 2005

4.-Casos Vividos. 6.-¿Problemas con el taller? 8.-Arbitraje de Consumo. 12.-La OCU en el 2004. 14.-Usos Bancarios y mejores cuentas. 19.-Como optimizar inversiones durante la jubilación. 22.-Alquiler de vivienda ¿quién puede seguir con el contrato? 24.-Herencias conflictivas. 28.-Como reconocer y combatir el mobbing. 30.-Seguros: los justos ni más ni menos. 33.-Hilo Directo. 35.-Justicia 37.-Breves. 38.-Reclamar vale la pena. 39.-Indice.

Nº 88 / MAYO – JUNIO 2005

4.-Casos Vividos. 6.-Seguros de hogar y de comunidades 12.-Errores al comprar una casa 14.-Servicios negociados por la OCU. 17.-Pensiones de incapacidad. 21.-Operaciones bancarias más seguras. 24.-Régimen matrimonial a la medida de cada pareja. 28.-Regalos y sorteos: sus derechos. 30.-A menos impuesto, inversiones más rentables. 34.-Hilo Directo. 36.-Justicia. 38.-Breves. 39.-Reclamar vale la pena.

DISTRIBUCIÓN Y CONSUMO

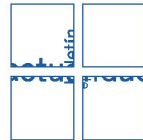
Nº 80 MARZO/ ABRIL 2005

5. Los hábitos de compra de los inmigrantes en España. 11.-Alimentación e inmigración. 42.-Inmigración y "globalización" de la alimentación. 46.-Adaptación de los mercados mayoristas a los nuevos consumidores de la inmigración. 50.- Inmigración e integración sociocultural. 53.-Cambios en el mercado internacional del vino. 65.-Observatorio del consumo y la distribución alimentaria. 77.-Logística: los operadores de gran consumo trazan su futuro. 87.-Arroces y pastas. 100.-Papel de la localización en la selección de establecimiento minorista: un enfoque tridimensional. 108.-Análisis, regulación y aplicación de sistemas de gestión de calidad. 117.-Café, té, chocolate e infusiones. 132.- Novedades legislativas. 135.-Notas de prensa/ noticias. 137.-el regreso.

ESTUDIOS SOBRE CONSUMO

Nº 71/ 2005

ESTUDIOS 9.-. La Sentencia y sus efectos en los procesos sobre consumidores y usuarios (y condiciones generales de la contratación). 21.-Pago por adelantado de cuota de abono telefónico. 37.-El enfoque del marketing relacional en las entidades escénicas: propuesta de un modelo y estudio empírico de la realidad española. 55.- La percepción del consumidor latinoamericano del "made in Spain". DOCUMENTACIÓN –informes.73.-Estudio prospectivo de las condiciones higiénico-sanitarias y de los análisis microbiológicos de alimentos y superficies en establecimientos hoteleros: programas de autocontrol y su aplicación conforme al sistema de ARPCC (análisis de riesgos y puntos de control crítico) y al sistema de calidad. 89.-Análisis legislativo ambiental. 101.-Propuesta modificada de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la armonización de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito a los consumidores que deroga la Directiva 87/102/CE y modifica la Directiva 93/13/CE 109.-Posición común aprobada por el Consejo con vistas a la adopción de la Directiva 2004//CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) nº .../2004 del Parlamento Europeo y del Consejo ("Directiva sobre las prácticas comerciales desleales") Legislación. 125.-Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la



Información, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional. 137.-Orden PRE/3360/2004, de 14 de octubre, por la que se regula la información complementaria del etiquetado de los productos alimenticios congelados que se presenten sin envasar y se establece el método de análisis para la determinación de la masa de glaseado. 141.-Real Decreto 2131/2004, de 29 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos. 143.-Real Decreto 2220/20004, de 26 de noviembre, por el que se modifica la norma de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio Jurisprudencia: 149.-Derecho privado. 157.-Derecho público. 177.-Derecho Comunitario. 185.-Relación de legislación

Nº 72/ 2005

ESTUDIOS 9.-. La nueva Ley 23/2003, de Garantías. 31.-Aproximación al nuevo régimen del overbooking y otros incumplimientos del transportista aéreo. 49.--Efecto de la certificación de agricultura ecológica sobre el comportamiento del comprador. 59.-La internacionalización de externalidades a través de la educación: el deber de educar a los consumidores en los medios de comunicación asocial de titularidad pública. DOCUMENTACIÓN –informes.81.-La protección de los consumidores en la Unión Europea: diez principios básicos (20 de julio de 2004) 85.-Hábitos de compra, conservación y consumo de los productos pesqueros en la población española. 89.-La regulación voluntaria y la defensa del consumidor. 97.-La oferta turística de contratos ligados: especial referencia al alojamiento y restauración. Legislación. 107.- Reglamento (CE) nº 2006/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores. (Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores) 117.-Ley 11/2004, de 19 de noviembre, de inspección de consumo de Galicia. 123.-Ley 9/2004, de 24 de diciembre, de creación de la Agencia Catalana del Consumo. 129.-Real Decreto 2322/2004, de 17 de diciembre, por el que se añade la fibra polilactida a los anexos I y II del Real Decreto 928/1987, de 5 de junio, relativo al etiquetado de composición de los productos textiles. Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional. 137.-Orden PRE/3360/2004, de 14 de octubre, por la que se regula la información complementaria del etiquetado de los productos alimenticios congelados que se presenten sin envasar y se establece el método de análisis para la determinación de la masa de glaseado. 141.-Real Decreto 2131/2004, de 29 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos. 143.-Real Decreto 2220/20004, de 26 de noviembre, por el que se modifica la norma de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio Jurisprudencia: 133.-Derecho privado. 143.-Derecho público. 151.-Derecho Comunitario. 161.-Relación de legislación

INFO CONSUMO BBS

Nº 134 / ABRIL 2005

1.-Editorial: Alarmismo interesado de la banca con las hipotecas **2-4.-Noticias:** Los ciclomotores pasarán la ITV a los dos años de ser matriculados. En 2004 consumo alertó de 652 productos inseguros. Reclamaciones de vivienda a través de Internet. La OMS alerta sobre el bronceado artificial. Se rechazaron el 50% de los anuncios. 15 expedientes contra el "spam", Fraudes bancarios por internet, Detenidos por fraude a través de un teléfono 806 Limite a los anuncios de comida rápida en horario infantil. La generalitat expediente a 57 empresas por vender pisos con irregularidades. Nace el centro europeo del consumidor. La obesidad en EE.UU. reduce la esperanza de vida varios años. Condenado el Banco Santander por cláusulas abusivas en las tarjetas. **5-7.-Educación del Consumidor 8.-BBS**

Nº 135 / MAYO 2005

1.-Editorial: Se acabó estar atado a una operadora telefónica **2-4.-Noticias:** Reclaman la extensión de los cuidados paliativos. Sanción a Terra por servicios defectuosos. Más de millón y medio de morosos. El defensor del pueblo y las antenas de telefonía móvil. Alerta por unos globos peligrosos. Microsoft podría recibir una multa diaria de la UE. España, a la cabeza de la UE en viviendas vacías. Juicio a las prótesis de silicona. Demanda por cláusulas abusivas a Allianz, Caser y Mapfre. Evitar que los adolescentes empiecen a fumar. Los peligros del "Spyware" y del "adware". Retirado un sazonador de guacamole. **5-7.-Red Temática E-CONS-COMENIUS 3 8.-BBS**

Nº 136 / JUNIO 2005

1.-Editorial: Víctimas del robo de claves bancarias **2-4.-Noticias:** Aumentan las ventas de productos de comercio justo. Una sentencia anula cláusulas abusivas de la banca. Llamada a revisión de vehículos smart. Timo con la campaña de la Renta. Casos de ceguera vinculados al uso de viagra. Casi la mitad de los españoles usa mal la crema solar. Jóvenes adictos al móvil. Multa a Telefónica por cesión de datos de sus clientes. Juicio a las prótesis de silicona. Confirmada Sentencia contra los 906. Los inhibidores de frecuencia causan problemas en los coches. Terapias antibacaco gratis. Cada día, 75 mensajes de correo basura. **5-7.-Red Temática Primer Encuentro Europeo de Profesores de la Red Temática Comenius 3. (E-Cons) 8.-Centro Documental.**

JUSTICIA Y DERECHO

Nº 92/ MAYO 2005

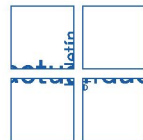
TEMA PRINCIPAL 2.-Nueva lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. **OTROS TEMAS 8.-**Ordago al FGD. 13.-La actuación de las operadoras de telefonía móvil genera sendas denuncias ante el SDC. 17.-La necesidad de fomentar las asociaciones de consumidores. **ACTUALIDAD AUSBANC 20.-**Jornadas de Ausbanc Internacional **JURISPRUDENCIA 23.-**Un paso adelante en la lucha contra el fraude de tarjetas bancarias. 33.-Carta de un lector. **RESEÑAS 34.- NOVEDADES LEGISLATIVAS Y NOTICIAS.**

OTRAS PUBLICACIONES

ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

-Al Andalus-Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa
28/ Marzo – Abril 2005

3.- Editorial. "C" de Consumidores. 4-6.-Al Andalus Noticias. Al-Andalus participa en el XVI Seminario de Sevillana Endesa, Al-Andalus distribuye el folleto "El etiquetado de los productos de la pesca y la acuicultura en las pescaderías"; Al-Andalus felicita a la Asociación Local A.M.F.U. por su 15º aniversario. Cambios en nuestra página web. Pozoblanco: una Asociación local comprometida con los derechos de los consumidores. 8-9.-Al Andalus Informa.-Al-Andalus considera irrisorias las compensaciones económicas por los cortes de suministro. Hasta 600 euros por quedarse en "tierra". Huevos con carnet. 10.- Al Andalus Denuncia. Calidad a cualquier precio. 11.-¿qué no se reclama? 12-13.-Vivienda Instrucciones en el uso de las instalaciones de la vivienda VI 14-15.-Televisión. Las teles se comprometen a cuidar mejor de los niños. 16.- En tres colores. 17.-Buzón de Consultas. Comunidad de Propietarios, Túnel de lavado de vehículos. 18-19 Estudio Peluquerías. 20-22.- Reportaje. Mercados de Abastos 27-29.-Provincias. 30-31.-Medio Ambiente. Espacios Naturales en Andalucía. 34.-Noticias de ASPEC y ODECU, ASPEC: Techos "verdes para mejorar la vida de los peruanos. ODECU: comunidad organizada pide el término de



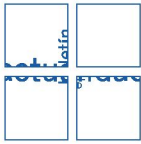
la concesión de la Empresa Sanitaria de los Lagos (ESSAL) 35.-Nuestras publicaciones descubre las ventajas de dejar de fumar, "sin humo lo veras más claro".

COMUNIDADES AUTÓNOMAS CASTILLA LA MANCHA-RESEÑAS DE CONSUMO

3.-Editorial. Escuchar a consumidores y usuarios. 4.-Carta del Consejero. 6.-Cartas al Director. 8.-Entrevista: Jesús Montalvo Garrido, Director General de Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. 12.-Tábula rasa, por Alejandro Salcedo Aznal. 16.-Especial Día Mundial de los Derechos del Consumidor. 24.-Premios y premiados en acto institucional conmemorativo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor en la Región. 28.-Reseñas de Actualidad: Sanidad financia las actividades de casi 200 entidades de la Región en materia de consumo. La DGC promueve el Comercio Justo. Jesús Montalvo, nuevo Director General de Consumo. Los jóvenes requieren una atención continuada como consumidores. Programa SIGLO, una aplicación informática exclusiva para la Dirección General de Consumo.32.-Nuestras Delegaciones Cuentan. 36.-Nuestras Omic informan. 38.-Reseñas temáticas. 40.-¿Sabía usted qué...?: Los frenos (II) 44.-Arbitraje de Consumo. 48.-Alertas. 50.-El Cierre: Guía de recursos didácticos sobre el Comercio Justo.

CONSUMO – ARAGÓN Nº 27-Mayo 2005

5.-Editorial: Productos milagros: la confianza estafada. 6.-En portada: Productos Milagro. 10.-Entrevista: "Jerónimo Blasco y Zaragoza Expo 2008". 12.-Derechos: El seguro obligatorio del automóvil. 14.-Derechos: la Compra de Vivienda en Régimen Cooperativo.16.-Artículo: las modas y marcas guían el consumo juvenil. 19.-Memoria: Balance de gestión 2004. 20.-Día Mundial de los Derechos del Consumidor. 22.-La Constitución Europea y la protección de los consumidores. 25.-Opinión: El futuro de las asociaciones de consumidores. 26.-Aulas: Medicamentos y productos milagro. 27.-XXIII Jornadas Aragonesas de Consumo. 28.-Educación: Programa PNUMA-UNESCO: jóvenes por el cambio. 30.-Buena Alimentación, mejor salud. 31.-OMIC: Oficina de información al consumidor de la Comarca de Sobrarbe. 32.-Defensa del Consumidor: Arbitraje de Consumo: Un caso práctico. 33.-Buzón del Consumidor. 34.-Legislación: Seguridad general de los productos.



3.-NOVEDADES LEGISLATIVAS

ABRIL-MAYO-JUNIO

- LEGISLACIÓN COMUNITARIA**
- LEGISLACIÓN ESTATAL**
- LEGISLACIÓN AUTONÓMICA**
- LEGISLACIÓN DE OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS**

LEGISLACIÓN

ABRIL

NORMATIVA COMUNITARIA

DIRECTIVA 2005/31/CE de la Comisión, de 29 de abril de 2005, por la que se modifica la Directiva 84/2005/CEE del Consejo en lo relativo a al declaración de conformidad y a los criterios de realización de los análisis de objetos de cerámica destinados a entrar en contacto con productos alimenticios.

DECISIÓN 2005/341/CE de la Comisión de 11 de abril de 2005, por la que se establecen los criterios ecológicos, y los requisitos de evaluación y comprobación conexos, para la concesión de la etiqueta ecológica comunitaria a los ordenadores personales.

DECISIÓN 2005/343/CE de la Comisión de 11 de abril de 2005, por la que se establecen los criterios ecológicos para la concesión de etiqueta ecológica comunitaria a los ordenadores portátiles.

DECISIÓN de la Comisión, de 21 de abril de 2005, sobre los requisitos de seguridad que deben establecer las normas europeas en relación con los artículos de ocio flotantes para usar en o sobre el agua con arreglo a la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

DECISIÓN de la Comisión de 26 de abril de 2005 sobre criterios ecológicos para la concesión de la etiqueta ecológica comunitaria a los lubricantes.

LEGISLACIÓN ESTATAL

REAL DECRETO 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios. (BOE de 29 de abril de 2005)

CORRECCIÓN DE ERRORES del Real Decreto 209/2005, de 25 de febrero por el que se modifica el Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre sobre productos cosméticos. (BOE nº 088, de 13 abril de 2005)

MAYO

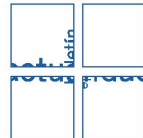
NORMATIVA COMUNITARIA

REGLAMENTO (CE) nº 781/2005, de la Comisión, de 24 de mayo de 2005, que modifica el REGLAMENTO (CE) nº 622/2003, por el que se establecen las medidas para la aplicación de las normas comunes de seguridad aérea.

REGLAMENTO (CE) nº 790/2005 de la Comisión, de 25 de mayo de 2005, que modifica el REGLAMENTO (CE) nº 2406/96 del Consejo por el que se establecen normas comunes de comercialización para determinados productos pesqueros.

Decisión de la Comisión, de 18 de mayo de 2005, que modifica la Decisión 1999/217/CE por lo que se refiere al repertorio de sustancias aromatizantes utilizadas en o sobre los productos alimenticios.

DECISIÓN 2005/402/CE, de 23 de mayo. Medidas de emergencia relativas al chile y sus productos derivados, la cúrcuma y el aceite de palma.



LEGISLACIÓN ESTATAL

ORDEN PRE/1474/2005, de 24 de mayo, por el que se dispone la publicación del Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, de 21/04/05, por el que se liberalizan los precios de las llamadas de acceso a Internet a través de la red telefónica conmutada de Telefónica de España y del servicio de información nacional sobre el contenido de las guías, prestado por Telefónica de España.

LEGISLACIÓN OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

ARAGÓN

ORDEN de 11 de mayo de 2005, por el que se regula el distintivo de calidad en materia de consumo en relación con los centros de enseñanza no dirigidos a la obtención de títulos con validez académica. (BO de 23 de mayo de 2005)

CANARIAS

LEY 1/2005, de 22 de abril, de creación del Instituto Canario de Calidad Agroalimentaria. (BOE 11 de mayo de 2005)

ISLAS BALEARES

DECRETO 55/2005, de 20 de mayo por el que se regulan las viviendas turísticas de vacaciones. (BO 28 de mayo de 2005)

JUNIO

NORMATIVA COMUNITARIA

REGLAMENTO CE 856/2005, de 6 de junio por el que se modifica el Reglamento (CE) 466/2001 en lo que se refiere a las toxinas Fusarium. (DOUE de 7 de junio de 2005)

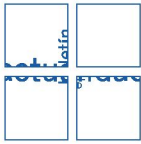
DIRECTIVA 2005/38/CE de la Comisión de 6 de junio de 2005 por la que se establecen los métodos de muestreo y de análisis para el control oficial del contenido de toxinas Fusarium en los productos alimenticios.

DIRECTIVA 2005/37/CE de la Comisión de 3 de junio de 2005 por la que se modifican las Directivas del Consejo 86/362/CEE y 90/642/CEE, en lo que atañe a los contenidos máximos de determinados residuos de plaguicidas sobre y en los cereales y en determinados productos de origen vegetal, incluidas las frutas y hortalizas.

LEGISLACIÓN OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

LA RIOJA

Ley 5/2005, de 1 de junio, de los Sistemas de Protección de la Calidad Agroalimentaria en la Comunidad Autónoma de la Rioja. (BO nº76 de 7 de junio de 2005)



4.-RESOLUCIONES JUDICIALES:

ÚLTIMAS NOVEDADES

- TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS
- TRIBUNAL SUPREMO
- AUDIENCIAS PROVINCIALES
- JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA

RESOLUCIONES JUDICIALES

TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Sentencia de 14 de diciembre de 2004.

Prohibición de comercialización de tabaco de uso oral-cuestión prejudicial.

El Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas ha resuelto, en Sentencia de fecha 14 de diciembre de 2004, la cuestión prejudicial planteada por el Verwaltungsgericht Minden (Alemania) en torno a la validez del artículo 8 de la Directiva 2001/37/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2001, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de fabricación, presentación y venta de los productos del tabaco (Asunto C-434/02).

En su análisis de los preceptos invocados, el TJCE llega a la conclusión de que la prohibición de comercialización de los productos del tabaco de uso oral prevista en el artículo 8 de la Directiva 2001/37 fue adoptada por el legislador por razones de protección a la salud y vida de las personas, a pesar de que tal prohibición constituye una de las restricciones a las que se refiere el artículo 28 CE. Así las cosas, el Tribunal de Justicia concluye afirmando la validez del artículo 8 de la Directiva 2001/37/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de junio de 2001.

TRIBUNAL SUPREMO

Sentencia 15 de diciembre de 2004.

Potestad Sancionadora.

Sentencia de la Sala Tercera del Tribunal Supremo, por la que se fija la siguiente doctrina legal: "El límite para el ejercicio de la potestad sancionadora, y para la prescripción de las infracciones, concluye con la resolución sancionadora y su consiguiente notificación, sin poder extender la misma a la vía de recurso".

AUDIENCIAS PROVINCIALES

MADRID

Sentencia de 22 de marzo de 2005. Sección nº 25 de la Audiencia Provincial de Madrid.

Publicidad Ilícita: sentencia desestimatoria del recurso de alzada interpuesto por Diageo España S.A. contra la Sentencia del Juzgado de Primera Instancia nº 3 de Majadahonda, de 5 de noviembre de 2003.

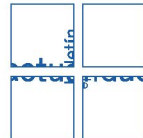
La Sentencia recurrida declaraba ilícita la publicidad difundida por Diageo a través de distintas marquesinas ubicadas en Madrid, por entender que tal publicidad resultaba contraria a los artículos 28.g y 28.h de la Ley 5/2002 de 27 de junio sobre drogodependencias y otros trastornos adictivos de la Comunidad de Madrid.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 28.g) de la Ley 5/2002 resulta prohibida la publicidad de bebidas alcohólicas "en los medios de transporte público tanto en el exterior como en el interior, así como los locales o estancias destinados para la espera de estos transportes públicos", por su parte el apartado h) del citado artículo, prohíbe la publicidad de estas bebidas "en todos los lugares donde esté prohibida su venta, suministro y consumo". Como consecuencia de la infracción de estos preceptos se confirma la existencia de publicidad ilícita.

MADRID

Sentencia de 15 de febrero de 2005. Audiencia Provincial de Madrid.

Publicidad Ilícita: la Sentencia de la Audiencia dictada en Apelación confirma la ilicitud de la publicidad realizada por la sociedad demandada Iberocermex, de la bebida alcohólica, cerveza



"coronita", en diversos campos de fútbol del territorio nacional, conforme al artículo 8-5 de la ley General de Publicidad, en relación con el artículo 67-1 de la Ley del Deporte, con clara incidencia, a su vez en el art. 15 de Competencia Desleal.

MADRID

Sentencia de 29 de abril, Audiencia Provincial de Madrid.

Publicidad Ilícita: el Juzgado de Primera Instancia de Madrid con fecha 28 de febrero dicta Sentencia resolviendo procedimiento iniciado por demanda ejercida por la Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC), contra DAMM, S.A. y Club Atlético de Madrid, así como posteriormente en virtud de la sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid de 29 de abril de 2004, contra Exclusivas Publicitarias, S.A., por la publicidad de la cerveza Estrella Damm en vallas publicitarias de estadios de fútbol con difusión televisiva en Televisión Española y Telemadrid durante el campeonato de liga profesional de fútbol 1999-2000.

La Sentencia concluye estimando parcialmente la demanda formulada, absolviendo de sus pretensiones a Club Atlético de Madrid S.A.D. y declarando que la publicidad realizada es ilícita en cuanto infractora de la normativa reguladora de servicios y condenando a Damm, S.A. y a Santa Mónica Sports, S.L. a abstenerse en el futuro a efectuar este tipo de publicidad, así como a publicar a su costa la presente sentencia en dos periódicos de difusión nacional.

MADRID

Sentencia de abril de 2005 de la Audiencia Provincial de Madrid.

Telefonía: la sentencia confirma la dictada por el Juzgado nº 61 de Primera Instancia de Madrid que declaraba ilegales todos los servicios prestados a través del prefijo "906" y que deberían haberse ofrecido a través del "903".

La demanda fue presentada por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) en el 2001. En julio de 2004 el Juzgado de nº 61 de Primera Instancia de Madrid establecía la responsabilidad de los operadores denunciados, Telefónica y Lince (hoy UNI2) y ordenaba devolver a los afectados el importe de las llamadas que en su momento les cobraron.

SEVILLA

Sentencia de 31 de enero de 2005. Audiencia Provincial de Sevilla.

Cláusulas Abusivas: Sentencia Estimatoria del recurso de apelación interpuesto por la Asociación de usuarios de Servicios Bancarios (AUSBANC) contra la Sentencia del Juzgado de Primera Instancia de Madrid, de 22 de junio de 2004, que absolvía a la demandada, Banco Santander Central Hispano, de todos los pedimentos que se formulaban.

La Audiencia, en su Sentencia, estima el recurso interpuesto revocando la sentencia de primera instancia por "contravenir la Ley y tener el carácter de cláusula abusiva", el párrafo cuarto de la Condición General Novena de las del Contrato de Tarjeta 4B-Mastercard donde se establece que "el Titular y el Tenedor de tarjeta serán responsables quedando el Banco exento de toda responsabilidad por uso indebido en los casos de carencia de notificación o defecto de la misma.

En todo caso el Titular y el Tenedor serán responsables si se demuestra que obraron con mala fe, dolo, culpa o negligencia, e igualmente en todos los casos que se use el número secreto salvo que se demuestre, en estos casos, que se vio obligado a revelarlo bajo coacción".

La Audiencia recuerda que la publicidad forma parte del contrato e incentiva a la tenencia y uso de la tarjeta y en ella se afirma que "libera de responsabilidad al titular en caso de atraco en cajero y uso indebido por robo, hurto, extravío o fraude", cuando al dorso de tal publicidad se está trasladando, en la reiterada Condición Novena, el riesgo de uso indebido de la tarjeta a su titular exonerándolo tan sólo cuando media coacción y así lo pruebe, lo que resulta, según la Audiencia, contrario a la Buena Fe contractual.

Entiende la Audiencia que la cláusula resulta contraria al requisito de equilibrio de los derechos y obligaciones de las partes, y por ello conforme a la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/84, declara su nulidad por abusiva.

VALENCIA

Sentencia nº 165 de 30 de marzo de 2004-Sección 1ª Audiencia Provincial

Crédito al Consumo-Academias: Estima parcialmente el recurso planteado por el demandado contra la sentencia del Juzgado de Primera Instancia nº2. Declara la indeficacia del contrato de financiación, en base a la vinculación entre el contrato de financiación y el financiado "ex" art.15b) de la Ley de Crédito al Consumo, la ineficacia de uno de los contratos conlleva la del otro.

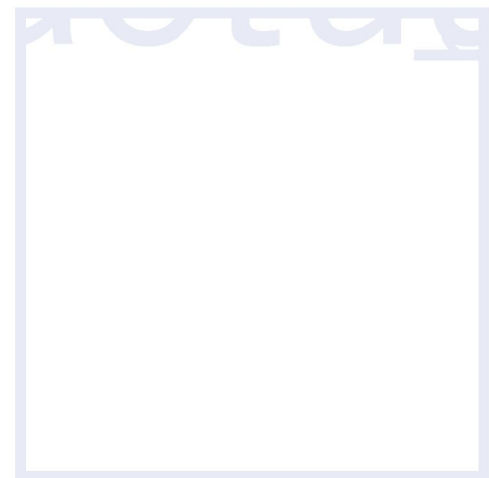
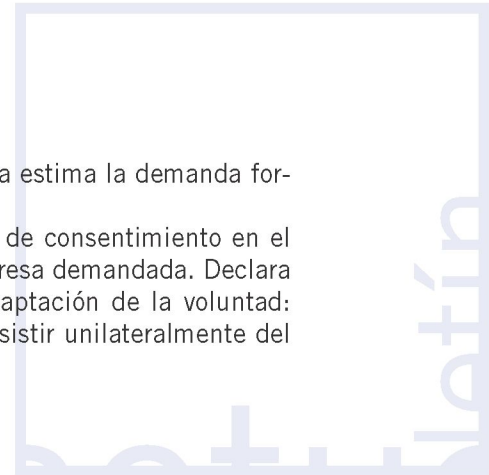
Declara no proceder la aplicación de la Ley sobre Contratos Celebrados Fuera de los Establecimientos Mercantiles, alegada por la recurrente a fin de eludir la aplicación de la LCC. La Sentencia en Apelación declara no ser aplicable por haberse perfeccionado el contrato en las propias instalaciones de la entidad con la que se estipulo el curso.

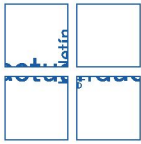
JUZGADOS DE PRIMERA INSTANCIA

Sentencia nº 125 de 30 de junio de 2004

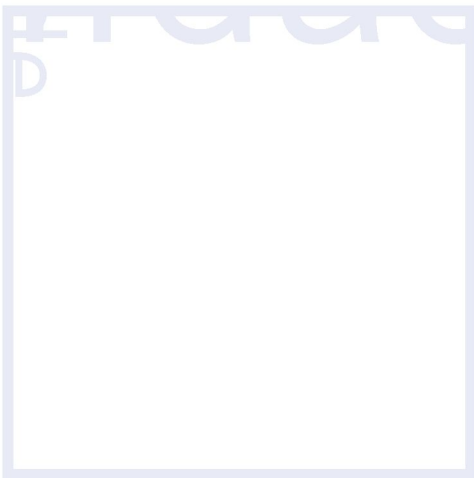
MULTIPROPIEDAD Y CRÉDITO AL CONSUMO VINCULADO: la sentencia estima la demanda formulada contra "Aprovechamiento por turno S.L." y "BBVA, S.A".

Declara la nulidad de la compraventa apreciando la existencia de vicio de consentimiento en el momento de la contratación derivado de las técnicas de venta de la empresa demandada. Declara la existencia de firma bajo la presión psicológica de las técnicas de captación de la voluntad: ausencia de mención a la posibilidad que tienen los compradores de desistir unilateralmente del contrato firmado: privación del derecho de reflexión.





5.- ÚLTIMAS NOTICIAS SOBRE CONSUMO



NOTICIAS

Abril

12/04/05

La Agencia de Protección de Datos multa por primera vez el «spam», con sanciones de 30.000 euros por empresa.

La Agencia de Protección de Datos comunicará próximamente a varias empresas españolas sanciones de 30.000 euros por enviar correos electrónicos publicitarios no pedidos «Spam» indiscriminadamente, según anunció el director de la agencia, José Luis Piñar.

Se trata de las primeras actuaciones de la Agencia española en esta materia, que se verán acompañadas en los próximos días por la inclusión en la web de Protección de Datos de una Guía de Lucha contra el spam.

España es uno de los pocos países del mundo que ha confiado a Protección de Datos la lucha contra el spam, junto al Reino Unido, Australia y México. Estos cuatro países han firmado un convenio, en el que también está Estados Unidos, para combatir la publicidad por Internet no pedida. Piñar afirmó que «hay mucho camino por recorrer en la lucha contra el spam, y auguró que la Agencia seguirá imponiendo numerosas multas contra esta práctica en los próximos meses, después de asumir esta competencia recientemente».

Fuente: La Razón

12/04/05

Sanidad prohíbe y retira de la venta una tinta de tatuaje por contaminación

El año pasado se detectaron en la República Checa y Suiza varios lotes de esta tinta contaminados por hongos y bacterias.

La **Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios** (AEMPS) ha decidido prohibir y retirar de la venta la tinta de tatuaje de la marca Starbrite Colors, fabricada en EE.UU., porque considera que no puede garantizar su seguridad.

Este organismo, dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo, ha adoptado esta medida tras las notificaciones recibidas de las autoridades sanitarias de la República Checa y de Suiza, que el año pasado detectaron en varios lotes de tinta negra de esa marca contaminación por hongos y bacterias.

En septiembre, como medida de precaución, se retiraron del mercado los citados lotes, pero los controles analíticos no han permitido descartar la presencia de contaminación microbiana en otras partidas y colores de la tinta Starbrite Colors, por lo que la AEMPS ha acordado su prohibición total.

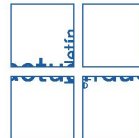
Además, dicha tinta no cuenta con la autorización de comercialización que debe otorgar la Agencia de acuerdo con la normativa vigente relativa a productos cosméticos.

Fuente: Consumer

15/04/05

Caja Madrid advierte a sus clientes sobre la posibilidad de un nuevo fraude masivo a través de Internet.

Hasta el momento no ha existido ninguna estafa, según ha confirmado la entidad financiera, que al mismo tiempo recomienda la verificación de este tipo de correos electrónicos.



Según informa Consumer la entidad Financiera Caja Madrid, ha sufrido una nueva tentativa de estafa a través de Internet.

El gancho para llevar a cabo este intento de estafa ha sido una supuesta campaña de protección contra el fraude, basada en el envío masivo de correos electrónicos. En estos correos se solicita a los usuarios de la entidad que rellenen sus claves de acceso a su cuenta.

La entidad financiera ha confirmado que hasta el momento no se ha producido ninguna estafa. No obstante recomiendan que no se incluya ningún número de cuenta ni ninguna clave de acceso en esta clase de correos electrónicos. Además, también se recomienda que, en caso de duda sobre la autenticidad de algún correo remitido por Caja Madrid, el usuario de Internet se ponga rápidamente en contacto con el centro de atención al cliente (902 24 68 10) para verificarlo y, en su caso, denunciar el intento de fraude.

Caja Madrid, aclara, que si se introdujeran las claves solicitadas en este tipo de correos electrónicos se estaría dando la información a los estafadores, en lugar de a la entidad financiera. Por ello, y para evitar cualquier tipo de engaño, se aconseja mantener las claves en secreto, cambiarlas periódicamente y no utilizar nunca ordenadores públicos para acceder al sistema de banca online.

Por otro lado, esta entidad madrileña ya ha denunciado a la policía este fraude, iniciado el pasado 22 de marzo, en el que también se han visto afectadas otras entidades como BBVA, Banesto y Cajamar.

Fuente: Consumer.

21/04/05

El Boletín Oficial del Estado publica el nuevo Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección a los usuarios.

Los operadores deberán contar con un servicio de atención al cliente para atender sus quejas y reclamaciones.

El abonado podrá rescindir el contrato con el operador siempre que realice un preaviso de 15 días. El incumplimiento de los parámetros de calidad dará derecho a compensación o indemnización al usuario.

Los usuarios del servicio telefónico tendrán derecho a la facturación detallada y, mediante solicitud, a facturas independientes del servicio telefónico y de los servicios de tarificación adicional. El Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Consejo de Ministros del pasado 15 de abril, refuerza significativamente la protección de los derechos y las garantías de los usuarios de las telecomunicaciones y, en particular, en lo referido a la atención al usuario, el contenido de los contratos, su rescisión, las obligaciones de calidad y fiabilidad en la contratación, y la facturación detallada y el derecho de desconexión.

Atención al usuario y resolución de reclamaciones.

Los operadores de telecomunicaciones deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente para atender las quejas y reclamaciones, que será el encargado de relacionarse con los usuarios y con la Administración.

En cada queja o reclamación que presente el usuario, el operador deberá de asignar un número de referencia que deberá comunicar al abonado. Si el medio habilitado para presentar las reclamaciones es telefónico, el operador deberá informar al usuario de su derecho a solicitar un documento que acredite su presentación.

En todo caso, el teléfono de atención al usuario no podrá tener un coste mayor del servicio telefónico.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información resolverá no sólo las reclamaciones relacionadas con el servicio telefónico, como hasta ahora, sino que amplía sus competencias a la resolución de las reclamaciones presentadas sobre todos los servicios de comunicaciones electrónicas (Acceso a Internet, ADSL, etc.)

Las reclamaciones se podrán presentar por vía telemática, utilizando firma electrónica.

Se amplía el plazo para presentar las reclamaciones en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 1 mes a 3 meses, y también se establece un plazo concreto y determinado para la resolución de las reclamaciones presentadas. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información debe resolver las reclamaciones en el plazo de 6 meses.

Contenido de los contratos.

Se amplía el contenido mínimo que debe tener todo contrato, de forma que éste debe contemplar aspectos tales como el plazo para la conexión inicial, los precios, plazos mínimos de vigencia del contrato y casos de extinción, niveles de calidad de servicio ofrecidos, procedimientos de reembolso y compensación en caso de incumplimientos, servicios de mantenimiento, dirección postal y teléfono al que pueden dirigirse las reclamaciones, etc.

Rescisión de los contratos.

Se establece claramente que el abonado podrá en cualquier momento rescindir el contrato, teniendo que cumplir como único requisito el realizar un preaviso de 15 días. Las cantidades devengadas a partir de este plazo no se podrán cargar al abonado

El operador tendrá que asignar un número de referencia a cada solicitud de rescisión de contrato y, adicionalmente, si se efectúa la solicitud por teléfono tendrá derecho a un documento que acredite su presentación.

Si la solicitud de rescisión se presenta por incumplimiento del contrato por parte del operador, tal solicitud tendrá eficacia inmediata, no pudiendo el operador reclamar cantidad alguna que se genere posteriormente a dicha solicitud, hasta tanto se resuelva la reclamación que a tal efecto deberá presentar el usuario.

Obligaciones de calidad y fiabilidad en la facturación.

Los operadores deberán publicar información detallada, comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios que prestan, en base a los parámetros que fije el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El incumplimiento de los parámetros de calidad específicos en relación con cada abonado (fecha de instalación inicial e interrupción del servicio), dará derecho a compensación o indemnización al usuario.

En el servicio telefónico, el operador deberá indemnizar automáticamente al abonado en caso de interrupción del servicio, cuando la cuantía de la indemnización sea igual o superior a 1€.

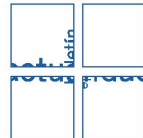
Los operadores deberán garantizar la fiabilidad de la facturación mediante la incorporación de procedimientos de gestión de la tarificación y facturación del tipo ISO 9000. Además, deberán informar al Ministerio cuando se produzcan degradaciones importantes de la calidad del servicio.

Facturación detallada y derecho de desconexión.

Los usuarios del servicio telefónico tendrán derecho a la facturación detallada y, mediante solicitud, a que se le presenten en facturas independientes los cargos por el servicio telefónico y por los servicios de tarificación adicional.

El usuario tendrá derecho a solicitar la desconexión de los servicios de tarificación adicional y de las llamadas internacionales. Esta solicitud se deberá hacer efectiva en el plazo máximo de 10 días, no teniendo derecho el operador a reclamar el pago de estos servicios una vez transcurrido dicho plazo.

También se refuerzan los derechos de información sobre el contenido de los contratos, precios, etc, que deberán poner los operadores a disposición de los usuarios en su propia página Web.



Desarrollo reglamentario de algunas de las medidas

Algunas de las medidas de refuerzo de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones recogidas en el Reglamento van a ser objeto de una concreción y desarrollo posterior en aras de especificar aún más los derechos que asisten a los usuarios en sus relaciones con los operadores y los mecanismos para hacerlos efectivos.

En tal sentido, se va a aprobar una Orden sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones, que ya no sólo se va a referir a la calidad del servicio telefónico fijo, sino que se amplía para establecer una regulación detallada sobre la calidad de los servicios de telefonía móvil y de acceso a Internet.

Asimismo, se va a aprobar una Orden dirigida a regular de manera específica la prestación de los servicios de tarificación adicional que utilizan como plataforma el servicio de telefonía móvil, llevando a cabo un desarrollo reglamentario completo de este tipo de servicios que conllevan una tarificación adicional.

Fuente: Ministerio de Industria Comercio y Turismo

25/04/05

Hoy entra en funcionamiento la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

Desde hoy se puede acceder a la citada oficina a través del teléfono 901 33 66 99 y de la página web: <http://www.usuariosteleco.es>

Además de atender las consultas e informar a los usuarios, la Oficina asumirá la resolución de reclamaciones

Desde el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio se han adoptado recientemente una serie de medidas dirigidas a reforzar los derechos y garantías de los usuarios de telecomunicaciones y a mejorar la atención de los mismos.

Entre estas medidas se encuentra la creación de una oficina de atención al usuario con la que se pretende garantizar una adecuada atención al usuario y proporcionarle la mayor información posible y resolver las dudas o contestar a las consultas que sean planteadas por los usuarios en materia de telecomunicaciones.

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones tiene como finalidad realizar una política integral de información a los usuarios mediante la resolución de las dudas, consultas y reclamaciones suscitadas por los usuarios en dos aspectos:

- Atender las consultas que en relación con las redes y servicios de telecomunicaciones sean planteadas por los usuarios.
- Resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios.

A tal efecto, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, que inicialmente contará con 26 trabajadores, lleva a cabo diversas actuaciones:

a) Call Center

El Call Center, que se pondrá en marcha hoy, 25 de abril, contará con nueve trabajadores y se encargará de atender las consultas de los usuarios. Éstas podrán ser realizadas por todas las vías, por correo postal, teléfono y telemáticamente (página Web). De esta manera, el usuario podrá acceder más fácilmente a la información que solicite.

A través de este Call Center se va a proporcionar información detallada a los usuarios sobre sus derechos y sobre las obligaciones de los operadores en temas como la telefonía fija, la telefonía móvil, el ADSL y el acceso a Internet, la protección de datos personales, los servicios de tarificación adicional y las medidas a favor de discapacitados y usuarios con necesidades sociales especiales.

Asimismo, se ofrecerá información y asistencia a los usuarios sobre la presentación de reclamaciones, y la documentación que tengan que aportar para reclamar y el usuario va a poder obtener información sobre el estado de tramitación de su reclamación.

Las consultas que por su complejidad no puedan ser atendidas en tiempo real por los operadores del Call Center serán contestadas a través del medio elegido por el usuario (llamada telefónica o correo electrónico). Si es a través del teléfono el usuario podrá indicar el horario preferente para que se le conteste.

El número de teléfono del Call Center es el 901 33 66 99, y el coste para el usuario es el de una llamada local (0,10 € por llamada de 4 minutos), con independencia del lugar de España desde donde se realice. El resto del coste de la llamada se sufragará con cargo al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Inicialmente, el horario de atención telefónica será de 9.00 a 19.00 horas de lunes a viernes, y de 9.00 a 14.00 horas los sábados. Este horario se ampliará en función del número de llamadas registradas fuera de dicho horario.

b) www.usuarioteleco.es

La Oficina también cuenta con una página web dedicada íntegramente a proporcionar información sobre los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y permite tramitar denuncias.

El nombre de dominio de esta página web es www.usuarioteleco.es y su objetivo es que la información pueda llegar al usuario por el mayor número de vías posible, de manera que no existan limitaciones en el acceso a la información y se diversifiquen los canales por los que el usuario pueda acceder a la misma,

Desde dicha página se podrá, entre otras posibilidades:

- Obtener información general sobre los derechos de los usuarios.
- Enviar consultas sobre los derechos de usuarios a través de e-mail.
- Presentar telemáticamente reclamaciones y denuncias ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- Consultar el estado de tramitación de reclamaciones y denuncias.
- Consultar la Carta de Derechos del usuario de telecomunicaciones, con un decálogo de derechos "fundamentales" y un desarrollo de derechos dentro de cada uno de ellos.
- Acceder al resto de contenidos y herramientas de las páginas institucionales:
-Presentación de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones-Legislación en materia de protección de los usuarios-Enlaces de interés para el usuario (SETSI, C.M.T., Red.Es, Instituto Nacional del Consumo, Agencia de Protección de Datos-Buscador, mapa web, accesibilidad.

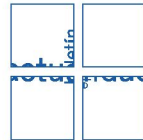
c) Reclamaciones

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones asume la tarea que se ha venido realizando en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de resolver las reclamaciones que sean presentadas por los usuarios de telecomunicaciones. De esta forma, se mejorará la gestión y la tramitación de las reclamaciones que se presenten, lo que contribuirá a una mayor reducción del número de reclamaciones que se presentan y del tiempo medio de resolución.

Oficinas de Atención de Usuarios en los operadores

Desde el punto de vista de los operadores de telecomunicaciones, el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios -aprobado por el Consejo de Ministros en su reunión del día 15 de abril- ha introducido como novedad, entre otras muchas medidas, que dichos operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente para atender las quejas y reclamaciones. Estas oficinas se encargarán de relacionarse con los usuarios y con la Administración. El teléfono de atención al usuario no podrá tener un coste mayor del servicio telefónico.

Fuente: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio



27/04/04

Sanidad propondrá a la industria farmacéutica modificar todos los prospectos de los medicamentos.

Un informe revela, tras analizar los 25 más vendidos, que son ininteligibles para el consumidor medio.

Según una información de ABC, publicada el pasado sábado, el Ministerio de Sanidad última una iniciativa para modificar, en colaboración con la industria farmacéutica, la redacción y presentación de los prospectos de todos los medicamentos de venta en España, cifrados en unos once mil.

Esta medida se tomará tras constatar que los contenidos de los prospectos no son legibles por la mayoría de los consumidores. Se trata de una de las propuestas de la Dirección General de Farmacia para lograr un mayor uso racional del medicamento.

Desde el Ministerio, según ABC, se considera que el paciente no dispone de la información que realmente requiere. Por eso se pedirá a la industria farmacéutica que no se emplee un lenguaje técnico al ser consciente que puede afectar a la eficacia de los tratamientos e inducir a la automedicación.

Las modificaciones a la actual normativa que emana de la transposición en 2004 de una directiva europea y de otras normas dispersas se incluirán en la reforma de la Ley del Medicamento que el Gobierno quiere concluir antes del verano.

Un estudio, al que ha tenido acceso ABC, analizó la legibilidad de los 25 medicamentos más vendidos en España, arrojando como resultado el suspenso de todos ellos.

En una escala donde el 10 significa que la información puede ser entendida por el consumidor sólo se alcanzó una media de 1.2, pero lo más destacado es que de los 25 medicamentos analizados, 19 fueron valorados con 0.

El estudio analizó las expectativas de pacientes, asociaciones de usuarios y profesionales sanitarios sobre la información contenida en los prospectos, alcanzando como conclusión: "la bajísima legibilidad lingüística, frases y palabras largas, lenguaje muy técnico y distante de las necesidades reales de sus destinatarios".

Las propuestas de mejora abarcan desde el terreno de la información pidiendo que se elaboren los prospectos, "diferenciando la información para profesionales y pacientes"; que adjunten explicaciones de la enfermedad y de los resultados del tratamiento; mayor claridad e información en la posología; y , que se indiquen con porcentajes la incidencia de los efectos secundarios, cuestión que centra la atención de los pacientes cuando los leen. En el campo del lenguaje requieren la "sustitución del lenguaje técnico por un más coloquial, expresiones más sencillas e información entre paréntesis", así como dar a la información un tono divulgativo, "no alarmista".

Según el diario, antes citado, se exige además que el cuerpo de la letra sea modificado. De momento quieren "un tamaño legible" presentado de forma más amena con colores y dibujos. Entre las propuestas se encuentra también la creación de una página web que informe ampliamente de la medicación para usuarios no sanitarios, así como un teléfono de consulta.

La revisión se propone que sea realizada por "agentes externos al fabricante", por lo que solicitan mayor implicación de la Administración y de las instituciones científicas.

Portavoces del Ministerio de Sanidad, añade ABC, señalaron que la industria farmacéutica "no está incumpliendo la normativa, pero la redacción es confusa y, por lo tanto, mejorable. Todas las medidas se tomarán por el acuerdo de los laboratorios"

Fuente: ABC

28/04/05

La mayoría de los talleres de reparación de automóviles no entrega el resguardo de depósito a sus clientes.

Desde consumo se aconseja a los ciudadanos que los exijan, pues es el único modo de denunciar a una empresa si realiza reparaciones que no están incluidas en dicho documento.

Según una información publicada por el "Diario de Burgos" la Sección de Consumo de la Junta de Castilla y León en Burgos estima que un 90% de los negocios de la provincia incumple la obligación de facilitar a su clientela copia del resguardo de depósito que han de cumplimentar cuando se entrega un vehículo para su reparación.

Esto implica un alto riesgo de que se produzcan ciertos abusos pues en el citado resguardo debe figurar la relación de daños que tiene el vehículo y las reparaciones que solicita el usuario, así como el precio aproximado de lo que costarán todos los arreglos. Si el usuario no conserva copia del resguardo otorga al taller la libertad de incluir todas las reparaciones que considere oportunas sin consultar al cliente.

Por otra parte el resguardo de depósito se convierte en la única prueba que tiene el cliente cuando quiere denunciar posibles abusos cometidos en un taller, tal como inflar el capítulo de reparaciones sin informar al propietario del vehículo, con el consiguiente encarecimiento de la factura.

La Junta de Castilla y León, iniciará una campaña dirigida a sancionar a aquellas empresas que incumplan esta obligación. Se ha detectado que un gran número de empresas entrega al usuario un documento en el que firma su renuncia a dicho presupuesto.

Fuente: "Diario de Burgos"

Mayo

23/05/05

La UE prepara una nueva normativa para frenar la publicidad engañosa.

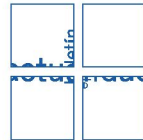
Incluirá un listado de prácticas desleales, e impone la obligación de establecer medios para el ejercicio de los derechos reconocidos a los consumidores

Los ministros de la Unión Europea han decidido poner fin a las prácticas comerciales desleales, entre las que se encuentran la publicidad engañosa, y las estrategias de venta agresivas. La nueva normativa está encaminada a unificar las distintas normas de protección al consumidor vigentes en incluye una lista de prácticas que se consideran desleales.

La nueva directiva considera como prácticas engañosas: la exhibición de sellos de calidad o certificaciones falsas, la afirmación infundada de que el producto sólo estará disponible durante un tiempo limitado o de que el comerciante está a punto de liquidar o trasladarse; inexactitud sobre los riesgos, o atribución de propiedades curativas no demostradas.

Además se considera engañosa la venta por señuelo, cuyo objetivo es vender otra cosa, la fijación de precios de referencia artificialmente altos, dando así la impresión de un precio ventajoso, los regalos por lo que luego hay que pagar (excepto el pago por gastos de envío), la venta piramidal y la organización de concursos o premios cuando no hay intención de ofrecerlos.

En la lista de prohibiciones destaca también las prácticas comerciales agresivas, como tratar de presionar a los consumidores para que no abandonen un local sin firmar el contrato; realizar promociones a domicilio pese al rechazo del consumidor; enviar propaganda no solicitada; hacer llama-



mientos a los niños para que convenzan a sus padres de que les compren los productos, o crear la impresión falsa de que el consumidor ha ganado un premio sin ni siquiera tener la necesidad de comprar el producto.

Los países miembros disponen de un plazo de 24 meses para transponer la nueva normativa a sus legislaciones nacionales y se aplicará, como muy tarde, seis meses después. Tendrán que poner también al alcance de los consumidores medios para ejercer estos derechos.

Fuente: Mercado de Dinero.

24/05/05

Un Juzgado de Valladolid condena a Corporación Dermoestética a devolver el dinero a una paciente que no vio cumplidas sus expectativas.

El fallo considera que no se cumplieron las expectativas debido a una publicidad irreal.

Según informa Consumer, Corporación Dermoestética ha sido condenada por el Juzgado de Primera Instancia número 4 de Valladolid a devolver el importe de una operación de rejuvenecimiento, en total 1.901 euros, a una paciente por considerar que ésta no vio cumplidas las expectativas creadas debido a una campaña publicitaria "absolutamente defectuosa e irreal".

Según el fallo, la compañía demandada informó a la demandante sólo de los beneficios de la intervención, pero no sus riesgos, complicaciones y evolución.

El día 4 de marzo de 2002, la denunciante ingresó en el centro de Corporación Dermoestética S.A. de Valladolid, donde fue tratada con láser en la región perioral, mentón, mejillas y región glabellar con el fin de eliminar unas arrugas.

En días posteriores, la paciente tuvo que recibir asistencia hospitalaria tras sufrir prurito, escozor e inflamación, especialmente en la región perioral, secuelas que, según la sentencia, son compatibles con los efectos adversos esperables como consecuencia de la aplicación correcta de la técnica de láser.

El juzgado entiende que la intervención quirúrgica "se llevó a cabo de forma correcta y sus resultados y evolución deben considerarse normales desde el punto de vista médico" sin embargo, "no se cumplieron las expectativas de la paciente al ser estas absolutamente irreales, de lo que la propia publicidad promovida por Corporación Dermoestética S.A. es en buena parte responsable"

El juzgador, afirma Consumer en su publicación, fundamenta dicha consideración en el hecho de que "la campaña publicitaria de la demandada sólo presentaba los beneficios de la intervención y no sus riesgos, complicaciones y evolución", además de que el seguimiento posterior de la paciente, mediante sistemas de control, vigilancia y visitas en las semanas posteriores, tampoco fue el adecuado.

De haber sido el correcto, el juez apunta que "se hubiera evitado el deterioro de la relación con la paciente y los temores derivados de los padecimientos que se sucedían en los días que siguieron a la intervención".

Fuente: Consumer

25/05/05

Castilla y León fue la Comunidad Autónoma que más carne y frutas frescas consumió en el 2004.

También es una de las Comunidades donde más pescado se compra, sólo superada por Asturias.

Según un estudio elaborado por el Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación, recogido por la Agencia Ical, los ciudadanos de Castilla y León son los españoles que más carne y frutas frescas consumieron durante el año 2004.

En concreto, cada ciudadano de la región gastó 390,6 euros en la compra de carne en total 67,4 kilogramos, principalmente de cerdo (17,3 kilos), pollo (13,4) y vacuno (12,7). En cuanto al consumo de frutas frescas, fue de 124,5 euros y 112,2 kilos.

El presupuesto total en los principales alimentos durante el año pasado alcanzó los 1.387 euros de media por cada ciudadano de Castilla y León superior a la media nacional, situada en 1.292 euros.

Con este gasto nuestra Comunidad se ubica en quinto lugar, superado por Cataluña (1.528 euros), Aragón (1.456), Asturias (1.443) y Navarra (1.418). En el último lugar de esta clasificación está la Comunidad de Murcia, donde el gasto per capita fue de 1.052 euros.

Castilla y León es también una de las comunidades donde más pescado, leche y pan se consume. Sólo Asturias supera el volumen de pescado adquirido por cada castellano y leonés y lo hace en 200 gramos y 8,2 euros. Así en la Comunidad Castellana y leonesa el gasto fue de 220,9 euros y la cantidad comprada de 36,1 euros.

Llama la atención el hecho de que donde más pescado congelado se consume sea precisamente en comunidades costeras, como Andalucía, Murcia, Comunidad Valenciana y Canarias.

En cuanto a la leche líquida, igualmente los asturianos fueron los únicos españoles en superar la cantidad consumida por los castellanos y leoneses (109,6 litros) aunque en este producto se invierte en Castilla y León menos dinero que otras regiones como Cantabria, País Vasco y de nuevo Asturias. Por el contrario, en derivados lácteos, la Comunidad Castellana y leonesa se encuentra en penúltimo lugar, sólo por delante de Castilla – La Mancha.

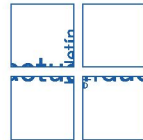
El estudio del Ministerio revela que asimismo que el pan es un producto muy consumido en la región, siendo la segunda autonomía que más cantidad adquiere, aunque con una diferencia sustancial con Extremadura que se desmarca del resto superando ampliamente la media de 46,9 kilos por persona y llegando casi hasta los 60 kilos.

El informe elaborado por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación señala que, si bien la situación territorial no es un factor que afecte a la cantidad de productos que consume cada persona, si hay diferencias sustanciales en el tipo de alimentos dependiendo de las zonas geográficas aunque este criterio no va ligado a la mayor o menor producción de carne, fruta o vino en cada región.

De esta forma, pese a la amplia producción y variedad de caldos en Castilla y León, respecto al consumo se encuentra por debajo de la media nacional (2,5 litros), con 1,7 litros por persona al año y solamente cuatro comunidades autónomas tiene una tasa inferior a ella.

En consumo de cerveza, la región se encuentra también por debajo de la media, con sólo tres comunidades por debajo, (Galicia, Navarra y Asturias). También se encuentra Castilla y León por debajo de la media en la adquisición de hortalizas frescas, en agua mineral y en platos preparados.

En el caso del aceite de oliva, la Comunidad de Castilla y León se sitúa por detrás de Canarias y Asturias y es Andalucía la autonomía que menos consumo registra de este producto.



Por último cada Castellano y Leones consume anualmente 191,8 kilogramos de huevos, en los que gasta un importe de 19,7 euros, por lo que se sitúa en quinta posición.

Fuente: Diario de Valladolid, Agencia Ical

31/05/05

La Justicia confirma la ilegalidad de los teléfonos 906

Los prefijos «906», de contenido erótico, ciencias ocultas, tarot o mensajería de ocio deberían de haberse ofrecido a través de los «903».

La Audiencia Provincial de Madrid ha confirmado la sentencia del Juzgado número 61 de Primera Instancia que declaraba «ilegales todos los servicios prestados a través del prefijo '906' y que deberían haberse ofrecido a través de '903'».

Según informó hoy la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), que presentó la demanda en el 2001, dicha sentencia, de julio de 2004, establecía la responsabilidad de los operadores denunciados, Telefónica y Lince (hoy, Uni2), y ordenaba devolver el importe de las llamadas cobradas.

Ambas compañías, añade la nota, han recurrido la confirmación de la sentencia de la audiencia provincial.

En caso de que la sentencia se haga firme, la OCU señala que dispone de un listado de más de 1.500 números ilegales que pondrá a disposición de los usuarios y estudia la posibilidad de iniciar una nueva acción ante los tribunales, «para garantizar la aplicación de esta sentencia a cualquier usuario que pueda demostrar en su facturación telefónica llamadas a estos números».

La OCU recomienda a los usuarios que conserven las facturas en las que haya llamadas a números «906» por si finalmente esta acción se pone en marcha.

Los prefijos «906», de contenido erótico, ciencias ocultas, tarot o mensajería de ocio deberían de haberse ofrecido a través de los «903».

Debido a la condena de ilegalidad de esos servicios, la sentencia obligaba a devolver los importes de las llamadas realizadas a esos números ilegales, «tanto a los que en la demanda han demostrado llamadas a números ahora declarados ilegales, como a quienes puedan hacerlo en la ejecución de la sentencia».

Entre los primeros, cinco de las personas incluidas en la demanda de la OCU, recibirán, si la sentencia llega a ser firme, cantidades entre los 1.533 y los 3.671 euros.

La sentencia de la Audiencia Provincial, añade la OCU, mantiene la obligación de devolver las líneas cortadas por no haber abonado los importes de los recibos que incluyan llamadas a esos números y a publicar a su costa parte de la sentencia.

Según el director general de la OCU, José María Múgica, «estamos ante una nueva sentencia ejemplar y de una claridad tal que los consumidores no podemos por menos que sentirnos profundamente satisfechos; su fuerza es tal que, una vez sea firme, si se pudiera aplicar en toda su extensión, ateniéndonos a las cifras conocidas, estaríamos hablando del reintegro de más de 600 millones de euros por estas llamadas ilegales».

La sentencia confirmada declaraba que se había inducido a error a los usuarios, «viciando su consentimiento y causándoles perjuicios económicos».

Fuente: Agencia Efe

Junio

6/06/05

La Audiencia Provincial de Madrid declara nulas ocho cláusulas bancarias.

La sentencia anula las cláusulas que no den información precisa sobre las tarifas y las comisiones de una cuenta.

La demanda presentada contra BBVA, Bankinter, Caja Madrid y BSCH pedía la nulidad de 17 cláusulas que normalmente se incluyen en contratos de cuentas corrientes, tarjetas de crédito, y préstamos personales o hipotecarios.

El Juez de primera instancia dio la razón a la organización de consumidores y usuarios demandante, y en septiembre de 2003 dictó una sentencia declarando la nulidad radical de diez de las cláusulas denunciadas. Ahora la Audiencia Provincial de Madrid confirma la nulidad de 8 de esas cláusulas y ordena que sus efectos se extiendan a todos los contratos bancarios, con independencia de que las entidades sean o no las demandadas, condenando en costas al Santander Central Hispano.

En concreto la sentencia anula, por estimarlas abusivas, las cláusulas que no den información precisa sobre tarifas y comisiones en una cuenta; la que imponen al cliente el fuero judicial territorial; las que obliguen al cliente al pago de todos los gastos en caso de procedimiento judicial; las que eximen a la entidad de responsabilidad por pérdida sustracción o manipulación de cheques, y lo mismo por fallos en sus aparatos en la realización de operaciones con tarjetas.

También se declaran nulas las cláusulas que incluyan una resolución anticipada del préstamo por incumplimiento de cualquier prestación por el prestatario, o la resolución anticipada del préstamo por la posible disminución patrimonial del prestatario.

Es nula la cláusula por la que se faculte al banco a resolver el préstamo por imposibilidad de registrar la hipoteca por cualquier causa y las que eximen de responsabilidad por fallos en el sistema informático de banca electrónica.

Si contra la sentencia no se presenta recurso de casación, será firme y, desde entonces, ningún banco podrá incluir estas cláusulas en sus productos o, si se incluyen, serán nulas.

Fuente: La Gaceta de Salamanca

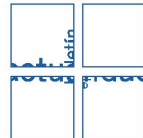
07/06/05

Un Juzgado de Sevilla obliga a devolver el importe de un coche defectuoso

La sentencia considera probado la existencia de los defectos que obligarán al afectado a acudir al taller en trece ocasiones.

El juzgado de primera instancia número 12 de Sevilla ha emitido una sentencia en la que obliga a devolver a un afectado el importe íntegro de un Citroen Xsara Picasso con más de 60.000 kilómetros por sus defectos de fabricación.

Según informa FACUA, organización de consumidores de la que es socio el consumidor afectado, desde que este compró el vehículo tuvo que acudir en trece ocasiones al taller al detectar numerosos problemas, entre ellos la falta de respuesta del pedal del acelerador, ruidos y chasquidos en las puertas y cofre de motor como al frenar, en el volante de motor y salpicadero.



La sentencia considera probado que "los defectos existieron y otros aún existieron y otros aún existen, que el vehículo entraba y salía del taller, que se produjeron montajes y desmontajes, y sustituciones de piezas sustanciales y que ello impide el normal uso y disfrute de quien compra un vehículo nuevo".

El juez estima que ello justifica la aplicación, entre otros artículos referentes a obligaciones de los contratos, del art. 1124 del Código Civil, y los artículos 11 y 25 a 28 de la Ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

El auto de fecha 10 de mayo, destaca la ratificación de varios de los defectos en el informe pericial que aporta el denunciante, el cual "valora más eficazmente" que el realizado por el perito judicial que solicitó Citroën España. "que se limita a circular con el vehículo a una distancia de 5 kilómetros manifestando que no escuchan ruidos"

En el fallo, que ha sido recurrido por Citroën España y el concesionario el juez condena a los demandados a asumir la devolución del vehículo con el reembolso del importe íntegro, 16770 euros, así como a abonar las costas del proceso judicial.

El peritaje realizado por el denunciante plantea el origen de los problemas en "baja calidad de los materiales", "diseño mecánico deficiente", "insuficiente control de calidad en la cadena de producción", "deficiente ajuste del sistema de gestión electrónica del motor y los elementos mecánicos de este", además de poner de manifiesto las "deficiencias en la revisión de preentrega efectuada por el concesionario vendedor" y en "la respuesta del departamento de postventa del fabricante"

Fuente: El Mundo.

08/06/05

Nuevo reglamento comunitario sobre etiquetado de alimentos con perfiles nutricionales específicos.

Los ministros de Sanidad de la Unión Europea, lograron ayer un acuerdo sobre un reglamento que establece las condiciones nutricionales que deben tener aquellos productos que utilicen etiquetas con alegaciones como "bajo en calorías", "sin azúcar", "bajo en sal" o "fuente de fibra", con el fin de mejorar la información de los consumidores en todos los Estados miembros.

La Ministra de Sanidad Elena Salgado considera al respecto que "hasta ahora los comerciantes incluían afirmaciones sin mayor control. Ahora se establece bajo qué requisitos pueden hacerlo, de manera armonizada en toda la Unión Europea".

Así por ejemplo el Reglamento establece, que para que un alimento pueda ser marcado como "light" o "ligero" deberá tener un 30% menos de calorías, "bajo en grasas" no más de 3 gramos de grasa por cada 100 gramos de alimentos, "libre de materia grasa" no más de 0.5 gramos por cada 100 gramos, "bajo en azúcar" menos de 5 gramos por cada 100 gramos, o "sin azúcar" 0.5 gramos por cada 100 gramos o mililitros.

De este modo los ministros rechazaron la enmienda votada por el Parlamento Europeo el pasado día 26 de mayo, que quería eliminar el control previo con el objeto de evitar a la industria gastos y burocracia desproporcionados. No obstante el reglamento debe pasar todavía por la Eurocámara en segunda lectura par su aprobación definitiva.

El documento, aprobado por unanimidad, establece "perfiles nutricionales específicos" que deben respetar los alimentos para que los fabricantes puedan marcar en los envases referencias a sus propiedades dietéticas o saludables para la salud.

Ese perfil tiene en particular en cuenta las grasas, grasas saturadas, azúcares y sal, y de acuerdo con la Agencia de Seguridad Alimentaria se basará en conocimientos científicos sobre la dieta, la nutrición y su relación con la salud sobre la población o grupos determinados como los niños.

Por otra parte la Unión Europea se dispone también a prohibir todas las menciones beneficiosas para la salud si no se basan en datos científicos, tanto en el etiquetado y en la publicidad de los alimentos.

La propuesta, en palabras del comisario de sanidad, Markos Kyprianu, persigue dar a los ciudadanos una información clara, auténtica y consistente sobre la información de los alimentos que consumen.

Por otro lado permite a las empresas cuyos productos ofrecen ventajas reales desde el punto de vista de salud o de la nutrición tener una competencia leal en el mercado interior.

Fuente: Diario de León

10/06/05

FACUA denuncia a Tele 2 por aplicar cuotas abusivas a los clientes que se dan de baja en ADSL.

Darse de baja del ADSL, puede llegar a costar hasta 125 euros.

Las quejas acerca de la falta de transparencia en los servicios de ADSL parecen crecer de manera paralela a la de su velocidad que, por otro lado, muchos critican que no es tanta como venden. Darse de baja en estos servicios llega a costar hasta 125 euros, algo abusivo e ilegal según los consumidores.

La Federación de Consumidores en Acción (FACUA) ha denunciado al operador Tele2 ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, por aplicar una cuota que asciende a 30,93 euros (26,66 euros más IVA) a los clientes que se dan de baja de ADSL.

De este modo, aunque varios proveedores de acceso a Internet ya han eliminado de sus contratos la cláusula que obligaba a permanecer al menos un año con la empresa, en el caso de Tele2 y otros han sustituido esos doce meses 'cautivos' por un compromiso de por vida bajo la amenaza de penalización, dice FACUA.

Condiciones abusivas

La Federación cree que esta "cuota de baja" es una cláusula abusiva. En concreto, en las condiciones de contratación del servicio de acceso a Internet a través de ADSL (Tele2 ADSL) dice que el cliente deberá "abonar como gastos de tramitación de la baja del Servicio Tele2 Internet 26,66 euros". Y añade que "en el caso de que los gastos de tramitación de baja (...) sean superiores al importe señalado (...), Tele2 se reserva el derecho a reclamar la diferencia". También plantea que si "son inferiores Tele2 procederá a devolver al cliente la diferencia".

Denuncian que Tele2 incurre en publicidad engañosa, ya que en sus anuncios asegura que ofrece los servicios de ADSL "sin compromiso de permanencia".

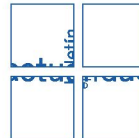
"Es de obligado cumplimiento"

Por su lado, fuentes de la empresa denunciada explican que ese cobro es "de obligado cumplimiento" según estipula la Oferta de Bucle de Abonado (OBA), algo así como las condiciones impuestas por el operador (Telefónica en este caso) a los operadores indirectos.

Tele2 no se queda con este dinero, tal como aseguran, sino que se lo ingresa a favor del operador de acceso. Además, en el caso de que hubiera alguna diferencia a favor del cliente, Tele2 devolvería esta diferencia al cliente, dicen.

Práctica extendida

Sea como fuere, Tele2 no es la única que traslada dicho coste a sus clientes, y otros operadores cobran más que los 26,6 euros que indica la OBA. En la página web de Ya.com aparece la infor-



mación del cobro para dejar de ser cliente, aunque no a primera vista. El coste en casi todos los casos es de 25 euros más el IVA, independientemente del tiempo de suscripción.

En Wanadoo, en el servicio de atención al cliente informaban de que, en función del motivo de la baja antes de un año, se cobra o no. Sin embargo, en resumidas cuentas, los únicos casos en los que se exime al cliente de la "sanción" por infidelidad es cuando, aunque cambie de teléfono, vaya a darse de alta de nuevo desde otro número.

Así, incluso si el usuario quiere dejar de usar el ADSL de Wanadoo porque el servicio no le satisface, deberá abonar la nada despreciable cifra de 125 euros, según informaban desde el servicio de atención al cliente.

En la página de Internet relativa a la oferta del ADSL 512 Directo no aparece el asunto del año de compromiso y hay que ir al apartado de "preguntas frecuentes" donde, literalmente, en el apartado "¿Tengo que pagar algo si me doy de baja?" dice "Sólo deberás abonar los beneficios promocionales en caso de darte de baja antes de un año".

¿Maltrato al usuario?

Muchos usuarios se han sentido maltratados. De hecho, en 2004 el sector de la telefonía (fija y móvil) e Internet fue el que recibió más consultas y el que más reclamaciones provocó, según la Organización de Consumidores y Usuarios de Catalunya (OCUC). No obstante, el año se cerró con 2,6 millones de líneas ADSL y con 759.000 conexiones de cable, según la Asociación de Usuarios de Internet.

El caso de Terra es muy similar. Si no estás al menos un año con el servicio, la baja cuesta 113 euros. Desde el servicio de contratación reconocían que era "difícil" encontrar dicha información. De hecho, en las preguntas frecuentes, en la referida a darse de baja, la empresa da el número de fax al que remitir la solicitud de finalización del contrato, pero no dice nada sobre los más de cien euros que cuesta.

En Telefónica, tras muchas dificultades y cuatro llamadas cortadas sin respuesta -"nuestros compañeros de ADSL están saturados"-, informaban de que darse de baja es gratuito y facilitaban un número de fax. Ellos son operador de acceso, por lo que pueden no reclamar monto alguno.

Para Wanadoo es diferente si el cliente ha optado por el contrato general o por una promoción especial. En el primer caso, el periodo mínimo de estancia es de un año; darse de baja antes cuesta 60 euros. Para las especiales, el plazo es de 18 meses y la penalización, de 18 euros.

Fuente: El Mundo

13/06/05

El Gobierno aprueba un Decreto que autoriza el uso de una nueva película de celulosa para los envases de los alimentos que es biodegradable y no daña el medio ambiente.

Este Real Decreto incorpora al ordenamiento jurídico español una directiva europea del 2004 y entrará en vigor a partir del 29 de julio.

El Consejo de Ministros aprobó en su reunión del pasado viernes 10 de junio, a propuesta de la Ministra de Sanidad y Consumo, Elena Salgado, un Real Decreto por el que se incorpora a nuestro ordenamiento jurídico una directiva europea que autoriza el uso de **una nueva película de celulosa regenerada para uso alimentario** que es **biodegradable** y, por tanto, **no daña el medio ambiente**.

La "**película de celulosa regenerada**" o "**celofana**" es una hoja delgada obtenida a partir de celulosa refinada procedente de madera o algodón no reciclados. Esta película suele ser empleada para fabricar envases de **alimentos** (como, por ejemplo, las bolsas transparentes de patatas fritas, entre otros).

El nuevo tipo de película de celulosa regenerada autorizada en este Real Decreto, además de ser biodegradable, **puede transformarse en abono**. De esta forma, no perjudicará al medio ambiente ni generará residuos de difícil eliminación o reciclado, en línea con la normativa española sobre envases y residuos de envases.

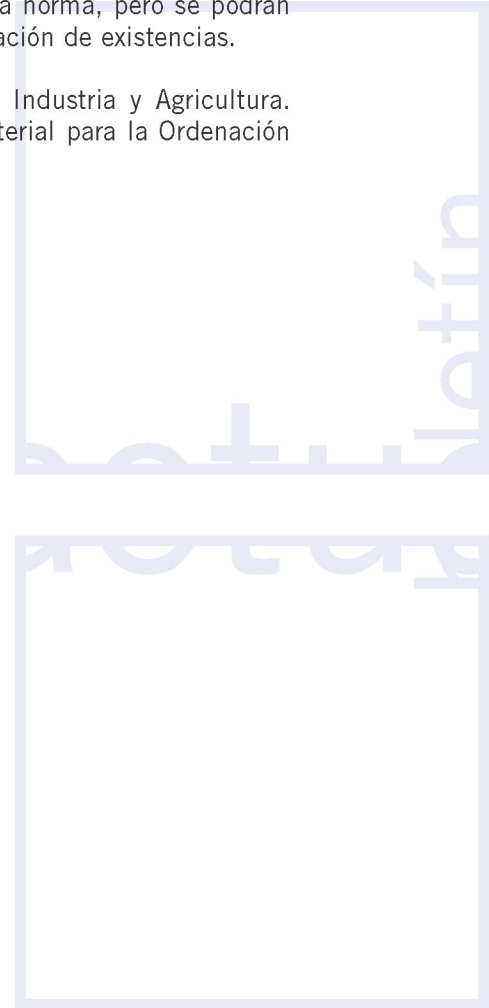
Por otra parte, el proyecto **modifica la lista de sustancias autorizadas en nuestras normas** en el sentido de suprimir determinados polímeros que forman parte de barnices y disolventes y ciertos plastificantes que ya no se utilizan en la fabricación de estos materiales.

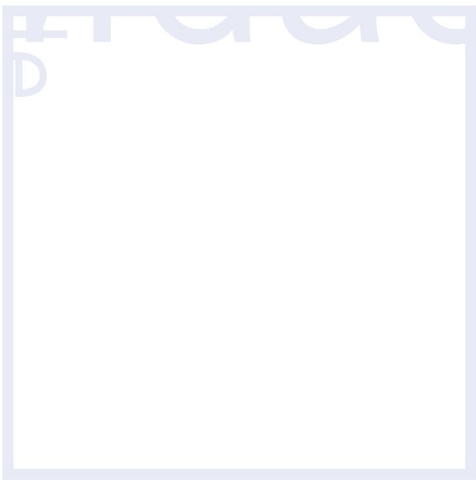
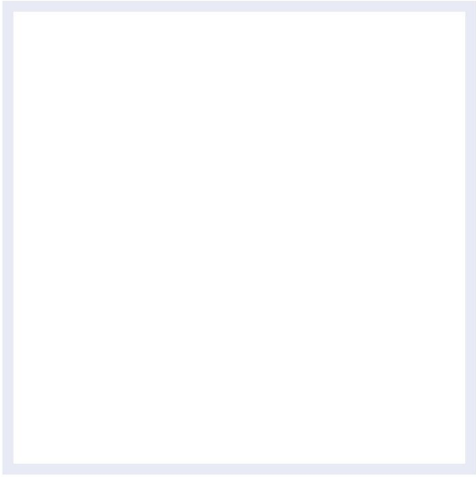
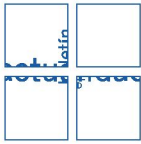
Todas las modificaciones que se introducen con este proyecto normativo responden a los **avances tecnológicos** que se han producido en relación con los materiales que entran en contacto con los productos alimenticios y a los **últimos dictámenes emitidos por el Comité Científico de la Alimentación Humana**, persiguiendo siempre **el más alto nivel de protección de los consumidores**.

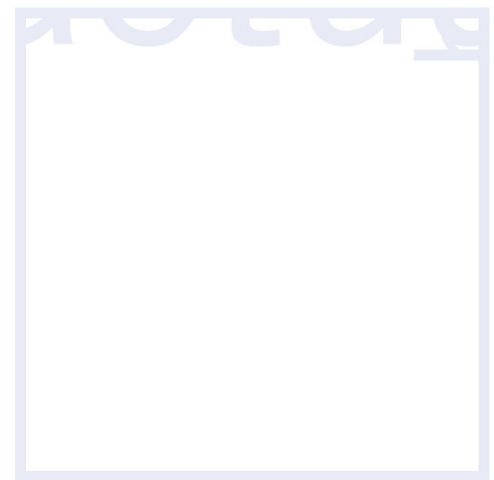
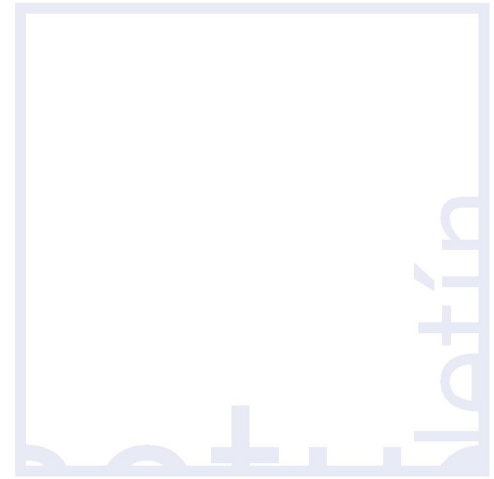
En cuanto a las fechas de aplicación, se estipula la autorización, a partir del **29 de julio de 2005**, del comercio de los productos que se ajusten a este Real Decreto. A partir del **29 de enero de 2006** se prohibirá la fabricación de productos que no se ajusten a esta norma, pero se podrán comercializar los que se atengan a la normativa anterior hasta la finalización de existencias.

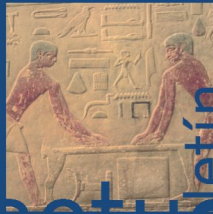
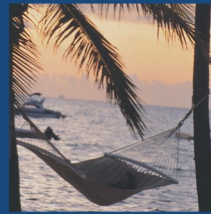
Este Real Decreto ha sido propuesto por los ministerios de Sanidad, Industria y Agricultura. Además, ha sido informado favorablemente por la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria y por el Consejo de Estado.

Fuente: Ministerio de Sanidad y Consumo

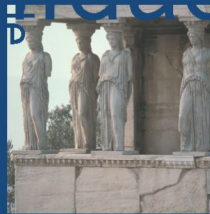








b c
d a



www.jcyl.es/consumo

Servicio de Atención Integral al Consumidor

902 47 77 47