



Estatuto del Consumidor de Cantabria
Una esperanza para los consumidores

CONSUMO Y ENERGIA

La seguridad en las instalaciones eléctricas domésticas

LEGISLACION

Viajar?, si pero informado

NORMATIVA

Rayos UVA

AULA DE CONSUMO

Tintorerías, Qué debes hacer?

ANALISIS

El peso de las mochilas y los estudiantes

Un problema de salud



Canon del saneamiento de las aguas
Exigencia de un mínimo exento para los habitantes de derecho



CIDADADANA

DIRECTOR

Juan José Maestro Gallardo

CONSEJO DIRECTIVO

Ana Villazán Vega

Ghanem Azzam

Severino García Posada

Ana Soto Valcárcel

Ángel Carlos Calvo Gutiérrez

COORDINADOR

Francisco Bautista Soler

ASESORIA JURIDICA

Enrique Solís Gutiérrez

Mario Márquez Martín

COLABORADORES

Mercedes Carrera Rodríguez

Lorena Allende Ortíz

Alexandra Calzado Ontaneda

DISEÑO

Mercedes Carrera Rodríguez

MAQUETACIÓN

Ediciones Ibéricas Multimedia

Cuatro, S.L.

IMPRESIÓN

Gráficas Iguña, S.A

Depósito legal:

SA-293-2005

Unión de Consumidores de Cantabria-UCC

C/ San Fernando, 16-3, entlo. J.

39010 Santander

Teléfono: 942 24 40 09

Fax: 942 24 40 05

Consumidores@ucecantabria.org

www.ucecantabria.org

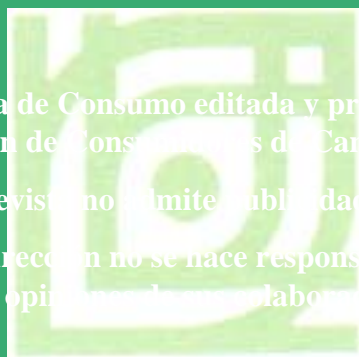
SUMARIO

- 01 Portada
- 03 Editorial
- 04 Consumo y energía
"La seguridad en las instalaciones eléctricas domésticas"
- 06 Canon del saneamiento del agua
- 08 Legislación
"¿Viajar?... Si! Pero informado"
- 09 Opinión
"Estatuto del Consumidor en Cantabria"
- 10 Tintorerías, ¿Qué debes hacer?
- 11 Análisis
"El peso de las Mochilas y estudiantes"
- 14 Normativa
"Rayos UVA"
- 15 Nuestros socios
"Respondemos a tus preguntas"
- 16 Jurisprudencia
- 17 UCC Actúa
- 25 Asóciate
- 27 Prensa

Revista de Consumo editada y producida por la Unión de Consumidores de Cantabria-UCC

Esta revista no admite publicidad comercial.

La dirección no se hace responsable de las opiniones de sus colaboradores



INCAPACIDAD DE GESTION: CRIMINALIZACION DEL CONDUCTOR

Ante la reciente reforma de la Ley de Tráfico que endurece las sanciones a los conductores, y criminaliza a un importante sector de nuestra población, creemos necesario efectuar una serie de consideraciones. La primera es que constatamos como triste realidad que ante un problema, cuando no se sabe qué hacer, es mucho más fácil prohibir que gestionar: Es, desde luego, más fácil y hace falta mucha menos inteligencia.

Desde la óptica de nuestra Asociación, un conductor no es sino un usuario de las vías públicas por las cuales circula. Esta aseveración nos parece además un axioma incontestable en una sociedad como la nuestra, en la que son innumerables los ciudadanos que precisan de su automóvil para desenvolverse hasta en sus más comunes actos o actividades: Acudir al trabajo, llevar los niños al colegio, visitar a los familiares, etc., constituyen un porcentaje nada despreciable de los desplazamientos que nos vemos obligados a efectuar diariamente. A veces, después de comer, habiendo tomado un poco de vino.

Es evidente, por lo tanto, que el vehículo se ha convertido en una necesidad de primer orden para el común de la población de nuestra moderna sociedad, sin la cual no sería posible el normal desarrollo de muchas de nuestras actividades. Estamos seguros de que cualquier obrero que tenga que desplazarse fuera de su lugar de residencia para acudir a su puesto de trabajo, y que muchas veces no dispone de medio de transporte público alternativo, estará de acuerdo.

Es evidente también que todos los años asistimos a una auténtica sangría con dimensiones de catástrofe nacional, y somos testigos de tremendos listados de víctimas de la carretera. Empleando este argumento, desde la Dirección General de Tráfico se ha iniciado una auténtica campaña de criminalización del conductor, basada en el aumento de las sanciones y en presumir que todo conductor es culpable mientras no se demuestre lo contrario de los altos índices de siniestralidad que soportamos año tras año. Sin embargo los datos y cifras de fallecidos y accidentados no parecen dar la razón a la Dirección General de Tráfico en una campaña cuyo objetivo es acogotar y amedrentar a los conductores con siniestros datos dispuestos en carteles luminosos en las carreteras o con la amenaza de sanciones ejemplares. Estas cifras, lejos de disminuir, continúan aumentando, poniendo en entredicho la campaña de criminalización de los conductores. Quizá no podía ser de otra manera. Quizá debiera considerarse de una vez por todas la adopción de verdaderas políticas de protección a los automovilistas tales como la eliminación de los puntos negros en las carreteras, revisión de la señalización vertical y horizontal, revisión de los sistemas de aprendizaje...

Mientras tanto seguiremos asistiendo a la aplicación de medidas que más parecen tomadas por personas que no tienen la necesidad de conducir o a quienes les conducen sus chóferes. Mientras tanto, además, tal vez tengamos que ver en un futuro no muy lejano que la incapacidad de la DGT para gestionar desemboque en que para reducir la siniestralidad se prohíba conducir. Quizás el único aspecto positivo en este caso sería que los contribuyentes nos ahorraríamos el coste de la Dirección General de Tráfico, por innecesaria.



LA SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES ELECTRICAS DOMESTICAS

Texto: Severino García Posada

Profesor de la Universidad Politécnica de Cataluña.



El buen mantenimiento de la instalación eléctrica de la vivienda es muy importante para evitar el riesgo de accidentes por contacto accidental, que pueden llegar a ser muy graves, o el riesgo de incendios. Por ello conviene conocer, al menos someramente, los elementos que componen la instalación eléctrica de una vivienda tipo, y qué medidas elementales conviene tomar para mantenerla en condiciones adecuadas para evitarlos.

De los casi 22 millones de viviendas existentes en España, aproximadamente la mitad se construyeron antes de 1973, año en el que se publicó el Reglamento de Baja Tensión que estuvo vigente hasta la entrada en vigor del actual Reglamento de 2002.

El cuadro eléctrico es el conjunto de dispositivos situados en una caja empotrada y fácilmente accesible que es el origen de la instalación y tiene por finalidad su protección, seguridad y maniobra. El más habitual en las viviendas está integrado por cuatro elementos: el interruptor de control de potencia, el interruptor diferencial, el bloque de los pequeños interruptores automáticos y el borne de tierra. Es un elemento de protección muy importante frente al riesgo eléctrico en el hogar ya que atenúa los efectos derivados de la aparición de sobrecargas o cortocircuitos en la instalación.

El interruptor de control de potencia (ICP-M) es el interruptor automático que se coloca al inicio de la instalación eléctrica de la vivienda y limita la potencia que se puede consumir en ella, impidiendo que se supere la potencia contratada. Además sirve para evitar daños en la instalación eléctrica en caso de sobrecargas accidentales.

El interruptor diferencial (ID) es un dispositivo de protección contra los contactos indirectos. Sirve para desconectar la instalación eléctrica rápidamente en caso de una fuga a tierra, evitando daños eléctricos en caso de que se toque el aparato averiado que la provoca. Como muestra la foto, lleva un pulsador de prueba que simula un defecto en la instalación por lo que en cuanto se pulsa se desconecta ésta. Es buena práctica comprobar una vez al mes el correcto funcionamiento del dispositivo, pulsándolo y comprobando que efectivamente provoca la desconexión. La sensibilidad del ID es el valor de la corriente de fuga a la que se dispara el diferencial, que en las viviendas se fija normalmente en 30 mA.

Los pequeños interruptores automáticos (PIA), también denominados interruptores magnetotérmicos, son dispositivos que protegen a los aparatos y a los conductores de cortocircuitos y sobrecargas en los circuitos interiores (alumbrado, fuerza, cocina, ...). Se coloca uno por cada uno de estos circuitos y de acuerdo con el grado de electrificación de la vivienda.

El borne de tierra sirve para la verificación del aislamiento con respecto a tierra de los conductores activos de la instalación interior.

Del *cuadro* parten los diferentes *circuitos* de la vivienda. Los circuitos están formados por tres cables: dos conductores - denominados *fase* y *neutro*- y de toma de tierra o *protección*. La fase es el hilo de tensión y va envuelto en una funda marrón o negra, mientras que el neutro lleva una funda azul. El cable de tierra la lleva bicolor, verde y amarillo, y en las tomas de corriente está conectado al borne central en el que se mete la clavija del medio de los enchufes que llevan conexión a tierra. Hay dos circuitos eléctricos principales: los *circuitos de alumbrado* y los de *toma de corriente*. Los primeros son los encargados de suministrar corriente a bombillas y fluorescentes. Parten del cuadro de mando y se ramifican a partir de una caja de derivación situada en cada estancia. Suministran un máximo de poco más de 2 kW y su intensidad nominal no excede de 10 A siendo habitualmente la sección de los cables de 1,5 mm².

Los segundos se clasifican según la potencia que han de suministrar, distinguiéndose entre *circuítos de mediano consumo*, que permiten conectar distintos aparatos eléctricos tales como televisores, ordenadores, planchas, radios, etc, cuyo consumo global no supera los 3,5 kW, con una intensidad nominal de 10 a 16 A y sección de los cables de 2,5 mm²; y los *circuítos de gran consumo*, con una potencia de hasta 7 kW, como los que suministran al horno y a la cocina, o a electrodomésticos que utilizan *agua caliente* y tienen un consumo elevado, como lavadoras y lavavajillas, con una intensidad nominal de hasta 30 A y sección de cables de 2,5; 4 y 6 mm². El Reglamento vigente exige que en *viviendas con electrificación básica* se instalen *cinco circuítos* de distribución interna: para alimentar los puntos de luz; para tomas de corriente de uso general y frigorífico; para alimentar la cocina y el horno; para la lavadora, el lavavajillas y el termo eléctrico; y para las tomas de corriente en el cuarto de baño y bases auxiliares de la cocina.

Desde el punto de vista de la seguridad, la *puesta a tierra* desempeña un papel crucial. Está formada por los *conductores de protección* (bicolores) que parten de algunos elementos de la instalación como tomas de corriente o electrodomésticos, y llegan a las *derivaciones de las líneas principales de tierra*, que enlazan a través de estas *líneas* con las *tomas de tierra* que son masas conductoras cuidadosamente empotradas en el terreno y en íntimo contacto con él, que a veces se reducen a simples picas o jabalinas de acero recubiertas de cobre de mas de dos metros de longitud y 14 milímetros de diámetro. Su finalidad es eminentemente protectora, limitando la tensión que puedan alcanzar respecto a tierra las masas metálicas presentes en la instalación, asegurando la actuación de los dispositivos de protección del cuadro y facilitando las descargas de las corrientes derivadas de fallos de la instalación o de origen atmosférico.

Tiene una gran importancia, desde el punto de vista de la seguridad, la revisión de la toma de tierra de la instalación eléctrica, siendo de destacar que, aunque desde 1973 es obligatorio que, al menos una vez al año y en la época en que el terreno esté mas seco, se efectúe por personal técnicamente competente la comprobación del buen funcionamiento de la puesta a tierra, midiendo su resistencia y reparando con carácter urgente los defectos que se encuentren, esta obligación casi nunca se cumple.

Para las viviendas proyectadas después del año 2002 se dispondrá de información suficiente para poder conocer al detalle la instalación eléctrica de la vivienda, ya que el vigente Reglamento de Baja Tensión impone que se facilite información a los usuarios para el correcto uso y mantenimiento de la instalación, por medio de instrucciones que han de incluir, como mínimo, un *esquema unifilar* con las características técnicas fundamentales de los equipos y materiales empleados y un croquis de trazado; siendo de destacar por otra parte que también obliga a los titulares de las instalaciones a mantenerlas en buen estado de funcionamiento, utilizándolas de acuerdo con sus características y absteniéndose de intervenir en ellas para modificarlas, labor que reserva a los instaladores autorizados.



Algunos consejos básicos para su seguridad

-Si por su antigüedad la casa no dispone de cuadro eléctrico, tome contacto con un instalador autorizado para adecuar la instalación al vigente Reglamento y ponerlo. Puede ser caro, pero es el precio de su seguridad y de los suyos.

-Cerciórese que todos los adultos que conviven con Vd saben acceder al cuadro eléctrico de la casa, conocen los elementos de que consta y la función que desempeñan.

-Compruebe una vez al mes el correcto funcionamiento del interruptor diferencial, pulsándolo y comprobando que efectivamente provoca la desconexión. Si no lo hace llame cuanto antes a un instalador autorizado para que lo revise.

- Pida que, al menos una vez al año, le comprueben el buen funcionamiento de la puesta a tierra.

- En caso de accidente eléctrico con la víctima atrapada lo primero que debe hacer para rescatarla es aislarla de la electricidad, cortando la corriente. Si no puede cortarla, agárrela por la ropa y tire de ella sin tocarle la piel, procurando cubrir la zona desnuda con ropa seca.

-Si un aparato da corriente al tocarlo, desconecte inmediatamente el interruptor automático del circuito que lo alimenta y luego desenchúfelo y llame a un técnico para que le revise el aparato y el circuito.

-No manipule nunca en la instalación bajo tensión, incluso para cambiar una bombilla desconecte siempre previamente el interruptor automático del circuito correspondiente.



CANON DE SANEAMIENTO DE LAS AGUAS

Exigencia de un mínimo exento para los habitantes de derecho

En los últimos meses los consumidores de Cantabria hemos asistido a una interesante polémica en relación a la próxima implantación del canon de saneamiento de las aguas en Cantabria. Conviene recordar que dicho canon es consecuencia directa de normativas europeas, plasmadas en una Ley autonómica que la desarrolla, y en un proyecto de Decreto que configura el canon desde su perspectiva tributaria. En otras palabras: que nos dice cómo se va a cobrar.

Tanto la normativa europea, como la nacional parten de la filosofía de propiciar el adecuado uso del agua y su gestión, su consideración como recurso preciado que es necesario proteger y cuidar, incluyendo el saneamiento integral de las aguas, de forma y manera que éstas reviertan al medio ambiente como de él salieron. UCC no es ajena a esta sensibilidad, pero hemos considerado que el tratamiento tributario que el Anteproyecto de Decreto prevé sobre esta tasa (que es lo que es el canon) no es precisamente el más conveniente, desde el punto de vista de los derechos de los consumidores y usuarios.

UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC se ha posicionado en contra de la forma y manera que la Administración pretende cobrar dicho canon y ha solicitado la instauración de un mínimo exento de consumo de agua por habitante de derecho, así como la instauración de cuatro diferentes tarifas (Consumos y vertidos no controlados, uso doméstico, uso industrial y comercial, y resto de usos).

La configuración actual del canon, si no se modifica, conlleva aplicar una solución cómoda, desde el punto de vista tributario, sin tener en cuenta factores como el arraigo del consumidor o la fijación de un mínimo de consumo de agua por habitante de derecho, o medir el caudal de agua que efectivamente sale de las depuradoras o el volumen de agua que año tras año pierde la propia red y que, por lo tanto, se desperdicia.

Los motivos que nos han llevado a tomar esta postura no son otros más que considerar que, si bien es cierto que el agua es un recurso escaso, no lo es menos que se trata también de un bien de primera necesidad social, imprescindible de todo punto para el normal desenvolvimiento de cualquier individuo.

UCC ha presentado las siguientes Alegaciones ante la Dirección General de Obras Hidráulicas y Ciclo Integral del Agua del Gobierno de Cantabria

Primera

UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC es sensible y valora positivamente los fines expuestos, tanto en la Ley 2/2002, de 29 de abril, como los expuestos por el Anteproyecto objeto de estudio, en lógica consonancia con aquella. Entendemos, conforme a ellos que el tributo que se quiere configurar tiene por objeto el saneamiento integral de las aguas consumidas por la generalidad de la sociedad, siendo su hecho imponible el vertido de aguas residuales y operando como principio la necesidad de proceder a su saneamiento antes de reverterlas al medio del que provienen.

Comprendemos que la filosofía de tales normas parte de considerar el agua como un recurso preciado que es necesario proteger, mantener, gestionar, administrar y cuidar.

Por otro lado es preciso, sin embargo, considerar al agua como un recurso de primera necesidad social, imprescindible de todo punto para el normal desenvolvimiento de cualquier individuo.

Igualmente hemos de considerar un problema estructural que no es otro más que el hecho de las ingentes pérdidas de agua que se producen en la red anualmente.

En efecto, si hemos de dar crédito a las noticias que regularmente se ofrecen en medios de comunicación, un porcentaje altísimo del agua que se distribuye no llega a sus destinatarios, sino que se pierde en la red.

En este sentido la inadecuada gestión de un recurso preciado como el agua, responsabilidad exclusiva de la Administración Pública, (autonómica o municipal) ha de tener su reflejo preciso en la normativa si lo que ésta pretende es realmente racionalizar su uso, además de promover su saneamiento.

Segunda

Observamos, sin embargo, que el Anteproyecto de Decreto vincula exclusivamente dicho saneamiento con el consumo de agua de tal procedencia, lo cual generará indudablemente situaciones de discriminación, pues es evidente que un ciudadano medio que usa el agua para beber o para sus necesidades básicas como ser humano, no ejerce la misma carga contaminante que una industria, sea ésta grande o pequeña. Siendo injusto, pues, que contribuya al saneamiento en la misma medida sin tener en cuenta otras consideraciones que nos proponemos plantear en este escrito.

Tercera

EN CUANTO A LA BASE IMPONIBLE.

Como ha quedado dicho, si la finalidad de la norma es proceder al saneamiento de las aguas, no parece adecuado en modo alguno, vincular la base imponible al consumo directo, sino, más bien en función de las actividades contaminantes que se desarrollen.

Por otro lado, observamos que el artículo 7.1 del Anteproyecto, en cuanto a la determinación de la base imponible, atribuye a la Administración la facultad de optar entre la el volumen de agua consumido o estimado.

UCC muestra su profundo desacuerdo con el hecho de considerar el volumen estimado como criterio para determinar la base imponible del tributo en cuestión, considerando mucho más propio mantener el volumen efectivamente medido. Y ello por cuanto, la adecuada gestión de un recurso preciado como el agua pasa por su control efectivo, siendo precisamente responsabilidad de la administración la adecuada medición de los consumos. No parece, pues, adecuado que la propia administración se desvincule de su obligación de efectuar mediciones precisas en el tema que nos ocupa.

En este sentido UCC considera más adecuado al espíritu de la norma proceder en cada Municipio a la medición del agua vertida por cada depuradora. En virtud de esa medición averiguar cuál es la pérdida de la red y derivar a la administración responsable de dichas pérdidas la cuota tributaria que le corresponda. En otras palabras: calcular el rendimiento de la tasa en función del caudal de salida de las depuradoras para, tras averiguar el coste del saneamiento, repercutir el coste entre los contribuyentes, teniendo siempre en cuenta la parcela de responsabilidad que sería propia de la administración y de cuyo coste no puede quedar exenta.

Entendemos, igualmente, que se contradice con la regulación de la base imponible, que grava el consumo, el hecho de que no estén sujetos al tributo los que no vierten a la red o aquellos que ya depuran. Esta contradicción pone de manifiesto la idoneidad de la alegación de UCC en el sentido de procurar que la base imponible del canon se determine en función de la carga contaminante, con el fin de evitar situaciones de discriminación de unos usuarios respecto a otros.

La contradicción observada en un elemento del tipo impositivo tan elemental como la base imponible, nos lleva a considerar que se ha querido configurar el canon desde la comodidad recaudatoria, más que desde estrictos criterios medioambientales o, simplemente, de pura justicia social.

Cuarta

EN CUANTO A LA TARIFA DEL CANON.

Entendemos el presente canon como una tasa, a pesar de que en el texto del Anteproyecto no se recoge con suficiente precisión esta configuración.

Estimamos que el punto de partida para fijar la cuota tributaria no debe ser otro más que la consideración del agua como un recurso de uso necesario e imprescindible para subvenir necesidades básicas del ser humano.

En este sentido es preciso establecer un mínimo de consumo de agua por habitante, en cuanto al consumo doméstico, con el fin de cubrir sus necesidades diarias básicas, mínimo que debe quedar exento del canon por saneamiento.

UCC considera que, a efectos de una correcta aplicación del impuesto, y en cuanto al uso doméstico, debe distinguirse en cuanto al arraigo de los usuarios del agua. No parece razonable que tengan la misma consideración, en cuanto al disfrute del agua, los habitantes de derecho de una determinada localidad, que aquellos que disfrutan de la misma como segunda residencia, como sede de su lugar de veraneo, o simple entretenimiento. Creemos que en el primer caso estamos hablando de subvenir necesidades básicas innegables, mientras que en el segundo nos referimos a un sector social con un 'status' lo suficientemente elevado como para permitirse una residencia de veraneo, en la que el agua será considerada por su propietario más como un elemento de disfrute, que como una verdadera necesidad (v.gr., regado de jardines, llenado de piscinas, etc), lo que en no pocas ocasiones, en momentos de escasez del recurso puede llegar a ocasionar situaciones discriminatorias entre unos usuarios y otros y propiciar un uso insolidario del agua.

En virtud de lo expuesto UCC sugiere, configurar la tasa de la siguiente manera:

Distinguir un mínimo exento de consumo de agua por habitante de derecho.

Fijar, al menos, cuatro tarifas:

- Consumos y vertidos no controlados (sale de la depuradora y no se controla).
- Uso doméstico.
- Uso industrial y comercial.
- Resto de los usos.

Descontar en el año 2005 de la cuota de tarifa de cada municipio, lo que cada municipio haya incluido en su cálculo de cuota por alcantarillado. Ello, en tanto en cuanto no se elimine de las ordenanzas municipales el cálculo de rendimiento de la tasa que actualmente vienen cobrando.



¿Viajar?

Sí, pero



Texto: Alexandra Calzado Ontaneda

Es muy habitual que se produzcan numerosos altercados entre los consumidores y los transportistas aéreos con los que se contratan los desplazamientos a los diferentes destinos turísticos. La Unión de Consumidores de Cantabria, considera que un consumidor informado, es un consumidor más fuerte, por lo que todos y cada uno de los mismos, deben de conocer los nuevos derechos que le asisten mediante el Reglamento que regula esta materia y que recientemente es de aplicación.

El nuevo reglamento (CE) nº 261/2004, con aplicación a partir del 17 de febrero de 2005, establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelos, grandes retrasos, daños o pérdida en el equipaje... derechos que amparan a todos los pasajeros que viajan en vuelos regulares o chárter, tanto nacionales como internacionales, aplicándose a cualquier tipo de compañía y tarifa (servicio completo o tarifa reducida).

Ante una denegación de embarque, conocido más coloquialmente como "overbooking", la compañía debe primeramente solicitar voluntarios que renuncien a sus asientos, a cambio de una serie de compensaciones. Si no se ha presentado voluntario ningún pasajero, la compañía aérea deberá de compensar al afectado con una indemnización, además de ofrecer al mismo elección entre la devolución del importe del billete (junto con un billete de vuelta al punto de partida, si procede) y un medio de transporte hasta el destino final. En el supuesto de denegación de embarque, la entidad deberá ofrecer al afectado gratuitamente comida, bebida, medios de comunicación, y alojamiento y desplazamiento hasta el mismo, si fuese preciso.

Ante una anulación de un vuelo, la compañía deberá compensar al pasajero con las mismas compensaciones que las establecidas para la denegación de embarque, salvo las indemnizaciones económicas que deberán de suprimirse en el caso de que la compañía encargada de efectuar el vuelo, comunique tal anulación al pasajero con suficiente antelación, debiendo con ello de informarle sobre posibles transportes alternativos.

Las compensaciones económicas establecidas por el presente reglamento, para los afectados por una denegación de embarque, son (habrá que tener en cuenta que dichas indemnizaciones podrán reducirse a la mitad si retraso hacia el destino no es superior a 2, 3 o 4 horas, respectivamente:

250 €uros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.

400 €uros para vuelos más largos efectuados en el interior de la UE y otros vuelos comprendido entre los 1.500 y 3.500 kilómetros.

600 €uros para los vuelos de más de 3.500 kilómetros efectuados fuera de la UE.

Es de suma importancia, conocer que en un plazo máximo de 7 días se deberán de hacer efectivas las devoluciones de los importes, los cuales, se pagarán en metálico, por transferencia bancaria o cheque, y previo acuerdo firmado por el pasajero, se podrá abonar en bonos de viaje.

Este reglamento, igualmente, regula los retrasos de los vuelos que se efectúen tanto con salida desde un aeropuerto de la Unión Europea, los vuelos con destino a un aeropuerto de la Unión Europea desde otro aeropuerto situado fuera, siempre y cuando el vuelo lo opere una compañía comunitaria. En los supuestos en que la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo, prevea retrasos de 2, 3, 4 o más horas (retrasos que dependerán de los kilómetros a efectuar y del destino), deberá de ofrecer obligatoriamente y de forma gratuita comida, bebida, medios de comunicación, y alojamiento y desplazamiento hasta el mismo si fuese preciso. Sin embargo, cuando el retraso previsto sea superior a 5 horas, además deberá de devolver al afectado el importe del billete (junto con un billete gratuito al punto de partida, si procede).

Por todo ello, si resulta afectado por una pérdida, retraso o deterioro en su equipaje, solicite inmediatamente una Hoja de Reclamaciones a la compañía encargada de efectuar su vuelo, con el fin de dejar constancia en ese preciso instante, de los hechos acontecidos. Debe de saber que, el transportista, ante los supuestos regulados por el Reglamento (CE) de 11 de febrero de 2004, debe de facilitar al afectado un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia, ya que quizá lo más importante para los consumidores es conocer los derechos que le asisten ante contratiempos de éstas características.



ESTATUTO DEL CONSUMIDOR DE CANTABRIA

POSIBLES RAZONES DE UNA REFORMA.

UNA ESPERANZA PARA LOS CONSUMIDORES.

Como es sabido, el artículo 23 del Estatuto de Autonomía de Cantabria asume la competencia de desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario.

En este sentido entró en vigor en el año 1998 la **Ley de Cantabria 6/98, de 15 de mayo, denominada "ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y USUARIO DE CANTABRIA"**. Dicha Ley de Cantabria pretendía el desarrollo de la famosa **Ley 26/1984, General de Defensa del Consumidor y Usuario**, la cual, a su vez, desarrollaba el mandato contenido en el **artículo 51 de la Constitución**.

Por lo tanto esta citada Ley de 1998 ha venido disciplinando la mayor parte de las relaciones de consumo que se han producido en nuestra Región en estos últimos siete años.

En la actualidad, el Gobierno de Cantabria acomete la reforma de dicha Ley mediante un Anteproyecto que, tal vez, se vea aprobado el próximo año 2006. La reforma de un texto normativo de tanta importancia como el reseñado no puede suponer, en definitiva, más que el reconocimiento implícito de que el instrumento normativo no ha podido satisfacer las expectativas de los consumidores, sobre todo en cuanto se refiere a la defensa de sus intereses y derechos.

Desde la óptica y desde la experiencia de nuestra Asociación (y es hablar de una experiencia de treinta años en Cantabria) nos hemos visto en numerosas ocasiones defraudados por las expectativas que, como colectivo, depositamos tanto en nuestros legisladores como en nuestros gobernantes. Todos sabemos las vueltas que hay que dar para que te resarzan de un daño causado a una prenda en una tintorería. Por poner el caso. O de las vueltas que hay que dar para que te den un presupuesto en regla o un resguardo de depósito en un taller. Por poner el caso. O de lo difícil que resulta perrecharse de elementos de prueba en una reclamación relativa a una obra o a un trabajo. Por poner el caso. O por poner el caso, todos hemos sido testigos de la escandalosa prescripción de asuntos en trámite de expediente sancionador en el Servicio de Consumo, con el consiguiente enfado del reclamante, regocijo del incumplidor, y descrédito de las instituciones de Consumo, que sufragamos todos los contribuyentes para que nos ayuden y para que velen por el cumplimiento de la normativa, no para que se les caduquen expedientes y se alegue alegremente "que es que faltan medios", como se nos ha llegado a contestar, por escrito incluso, a esta Asociación.

Nuestra Asociación recuerda perfectamente el mutismo de nuestras autoridades sanitarias en temas como las vacas locas, o el oscurantismo en el tema del brote de legionelosis en Valdecilla (así hay para todos).

Los escritos o las solicitudes de información formulados por UCC, no se atienden, o se atienden con desidia, con la remisión, a título de anécdota, de una fotocopia escrita en francés, emitida por un organismo supranacional.

Somos conscientes de que una adecuada defensa de los derechos de los consumidores requiere dos cosas: un instrumento normativo eficiente y una Administración que lo ejecute y haga cumplir con eficiencia,

y ello en todos los ámbitos (derechos económicos y sociales, salud y seguridad, información, educación, protección jurídica). Esperamos y deseamos en este sentido que la reforma que se lleva a cabo satisfaga las expectativas de los consumidores en los siguientes aspectos:

-Concreción de la norma en cuanto a las conductas a sancionar, evitando caer en generalismos o indeterminaciones que generan inseguridad a causa de la necesaria labor de interpretación.

-Prever el acceso de las Asociaciones a la información de todos aquellos asuntos o expedientes que se refieran al colectivo de consumidores y usuarios. Igualmente, el acceso de todos los interesados a los expedientes que hayan promovido, concediéndoles el carácter de interesados.

-Vinculación de los incumplimientos de la Administración a una responsabilidad patrimonial directa de la misma.

-Ampliación del sistema arbitral al mayor número posible de relaciones de consumo, vinculando a tal sistema con carácter obligatorio a toda empresa que tenga relación con la Administración (vía subvención, o contratación, por ejemplo), para evitar que el referido sistema se vea convertido en una vía residual, desmejorada, secundaria, o únicamente válida para cuando no se nos ocurra mejor cosa que hacer.

-Una actuación más contundente de la Administración en todos aquellos casos de incumplimiento de la normativa en materia de consumo, siendo en extremo rigurosos con los incumplidores reincidentes o contumaces, que en la actualidad siguen siéndolo, y se mofan de la Administración sabedores de la levedad de una sanción que muchas veces llega tarde, o incluso de la inoperancia del procedimiento que se le caduca en la mesa al que tiene que sancionar.

-Y por último, una adecuada protección de la labor de la Asociación de Consumidores, reconociendo su importancia, premiando el esfuerzo asociativo del ciudadano, pues es este esfuerzo el que durante todos estos años, y temo que por los que vengan también, ha cubierto con su sacrificio las lagunas donde la mismísima Administración Pública, con todos sus recursos, no ha sabido llegar.

TINTORERIAS, ¿QUÉ DEBES HACER?

Información al usuario

Los establecimientos están obligados a exhibir al público de forma perfectamente visible:

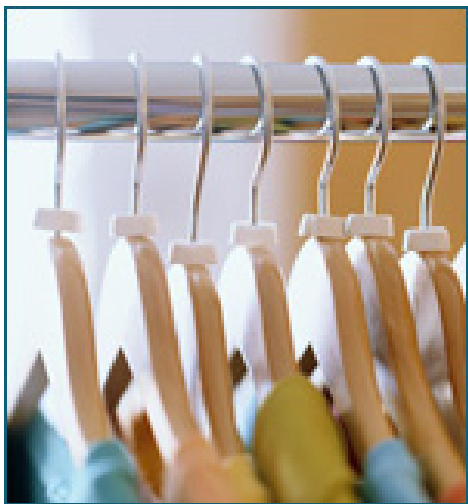
Los precios máximos de los diferentes servicios referidos a cada una de las prendas de uso más corriente (abrigo, gabardina, chaqueta, camisa, etc.).

Los precios relativos a alfombras y moquetas deberán constar en el cartel anunciador por unidades de metro cuadrado

Los precios deberán incluir todo tipo de gravámenes o cargas, salvo el IVA, que si no se incluye, será necesario que se exponga claramente.

Horario de atención al público.

Se anunciará la existencia del “Reglamento oficial” que se pondrá a disposición del usuario. Además facilitará de forma gratuita, la carta de recomendaciones del usuario del servicio de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.



Documentación del servicio

En el momento del depósito de la prenda la tintorería debe entregarle un resguardo o justificante en el que figuren:

Los datos de identificación de la empresa, referencia para identificar el servicio requerido y fecha de recepción de la prenda.

Nombre y domicilio del usuario

Designación de las prendas recibidas, servicio solicitado, precio del mismo y fecha prevista de terminación

Cualquier observación que tanto el prestado del servicio como el usuario quieran especificar.

Si el profesional desaconseja un servicio por no considerarlo adecuado y el usuario insiste en que se lleve a cabo, aquel lo hará constar en el resguardo, declinando su responsabilidad, mientras que el usuario ha de firmar este documento para dar su conformidad.

Valoración previa de la prenda, de mutuo acuerdo, a efectos de indemnización por extravío o deterioro.

Firma y sello del prestador del servicio.

Una copia de este resguardo se le entregará al usuario, quien deberá presentarla en el momento de recoger las prendas. No hay que olvidar que siempre tienen que devolvérsela otra vez, después de señalar en la misma que hemos satisfecho el importe fijado.

Este resguardo servirá como documento justificativo a efectos de cualquier posible reclamación.

El pago anticipado solo podrá exigirse si el usuario está de acuerdo. En ningún caso podrán cobrarse cantidades superiores a las que figuran en el resguardo.

El servicio ha de tener carácter de urgencia realizándose en el plazo máximo de tres días, a partir de la fecha de recepción, elevándose el plazo a seis días en los servicios de teñido.

Los artículos podrán ser retirados del establecimiento, sin recargo o suplemento en el precio durante el plazo máximo de 3 meses.

Una prenda se considera extraviada cuando requerida por el usuario no sea devuelta en treinta días como máximo a partir de la fecha prevista de entrega.

Reclamaciones

En caso de deterioro o extravío, la empresa deberá abonar en concepto de indemnización la cantidad previamente fijada en el resguardo.

Si la limpieza ha sido defectuosa deben realizarla de nuevo sin recargo alguno.

El establecimiento tendrá a disposición de los clientes <<Hojas de reclamaciones>>. Si no esta conforme con el servicio prestado, exíjala, exponiendo claramente los hechos que motiven su queja. Esta hoja de reclamaciones tiene tres copias, quedándose una de ellas en poder del establecimiento, otra será para el usuario y el original se remitirá a las autoridades competentes en materia de consumo.

Consejos a tener en cuenta

Compruebe el estado y valoración que, a su juicio merece la prenda, las faltas o desperfectos que pudiera tener.

Solicite y conserve el resguardo o justificante de depósito debidamente cumplimentado.

Verifique que el precio que consta en el mismo no supera al que figura en el cuadro que exhibe el establecimiento.

Establezca de común acuerdo con el responsable, la valoración de la prenda y exija que se consigne en el resguardo.

Al recoger la prenda, examínela y compruebe si han desaparecido todas las manchas y si existe algún desperfecto que no hubiese hecho constar previamente en el resguardo.

Si lo cree necesario, haga uso de las hojas de reclamaciones

EL PESO DE LAS MOCHILAS Y LOS ESTUDIANTES. SITUACIÓN EN CANTABRIA. UN PROBLEMA DE SALUD.

Un 66,31% de los escolares en situación de riesgo



Varios estudios científicos, a nivel internacional, han demostrado el daño que produce el peso de las mochilas. Un peso del quince al veinte por ciento del peso del niño, está asociado con el dolor de espalda. El uso inapropiado produce cambios posturales en la columna y en la forma de andar.

ANTECEDENTES:

Los cambios posturales como la escoliosis y la cifosis, se producen y/o se agravan con el peso de las mochilas. Además estos cambios varían según se lleva la mochila con los dos hombros o encima de un solo hombro. Con un peso del 15% del peso del niño, este anda con una inclinación hacia delante y la cabeza levantada, si se lleva con los dos hombros. Cuando se lleva con un solo hombro produce diferencia significativa en los ángulos cráneo-vertebrales, en la altura de los hombros, en el alineamiento de la cabeza y, sobre todo, una inclinación lateral de la columna.

Todos los estudios epidemiológicos refieren al peso de la mochila como causa fundamental del dolor de la espalda en niños y adolescentes. Llegando a ser el 46 % del total de causas.

Los niños que sufren de dolor de espalda tienen mayor riesgo de continuar con este dolor durante la edad adulta. Llegando a ser la segunda causa de consulta al médico, con un impacto económico muy importante debido, tanto al gasto farmacéutico como a las bajas laborales.

Otros estudios muestran el aumento de consumo de oxígeno con alteraciones metabólicas con un peso de mochila del quince al veinte por ciento del peso del niño.

Por todos estos motivos, los autores de estos estudios recomiendan que el peso de las mochilas no exceda del 10 % del peso del niño.

UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC, concedora de estos antecedentes y preocupada por numerosos comentarios y quejas de padres de alumnos, se propuso conocer la situación real del tema en nuestra Región.

OBJETIVOS:

Conocer el peso de los libros que habitualmente tienen que soportar los alumnos de primaria. Conocer qué magnitud representa el peso soportado en relación al peso del cuerpo del alumno. Averiguar si el peso soportado por los escolares cántabros es excesivo o no, y asumible sin riesgo para la salud del alumno. Averiguar qué consecuencias para la salud puede conllevar el acarreo constante de un peso excesivo. Poner los datos obtenidos en conocimiento de la sociedad y de las autoridades administrativas que se consideren competentes. Abrir un debate acerca de los resultados obtenidos a través del cual se puedan formular propuestas concretas.

METODOLOGÍA:

UCC contactó con centros escolares a fin de recabar su colaboración en la realización de la actividad. A tal fin se convino con los profesores o personal directivo de los centros a fin de llevar a cabo la actividad con el mínimo perjuicio para los alumnos y de la manera que menos pudiera entorpecer el desarrollo de su horario lectivo.

Los niños que sufren de dolor de espalda tienen mayor riesgo de continuar con este dolor durante la edad adulta”

DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO:

Personados los informadores de consumo de UCC en el centro en el horario convenido se procedió a la pesada de los escolares, de la siguiente manera: Primero el alumno sin mochila, y después con ella. Se tomaron nota de los dos pesos y se consignó la diferencia entre ellos.

Posteriormente se procedió a hallar el porcentaje que el peso de la mochila representa en relación al peso corporal del alumno.

En el estudio se tomaron pesos sobre noventa y dos niñas y noventa y cuatro niños, es decir, sobre un total de ciento ochenta y seis estudiantes.

PROMEDIOS TOTALES:

NIÑOS:	Peso niños (Kg.)	Peso mochilas (Kg.)	Media peso mochilas / Peso niños (%)
	53,61	6,54	12,70 %
NIÑAS:	Peso niños (Kg.)	Peso mochilas (Kg.)	Media peso mochilas / Peso niños (%)
	53,88	6,00	11,53 %

PROMEDIOS POR GRUPOS:

Kilos (Kg)	Niños	Niñas	Total
10-15	37	48	85
15-20	12	18	30
+20	4	5	9
-10	40	23	63
—	93	94	187

Como se aprecia en el cuadro antecedente el 66,31 % de los niños sobrepasaron los límites de peso en mochila recomendados por los estudios internacionales, es decir, sobrepasaron los diez kilogramos de peso de la mochila soportado en relación con el peso de su cuerpo.

El 16,04% sobrepasó el límite de quince kilogramos, llegando a veinte kilos, e incluso un 4,8 % sobrepasó los veinte kilogramos.

Se aprecia, igualmente, que sólo un 33,69% de los escolares se mantuvo en parámetros que pudiéramos considerar normales o de no riesgo para la salud del niño.

En términos absolutos, como media total, los estudiantes de Cantabria soportan una media del 12,70 % del peso de su cuerpo si son niños y del 11,53% si son niñas.



CONCLUSIÓN:

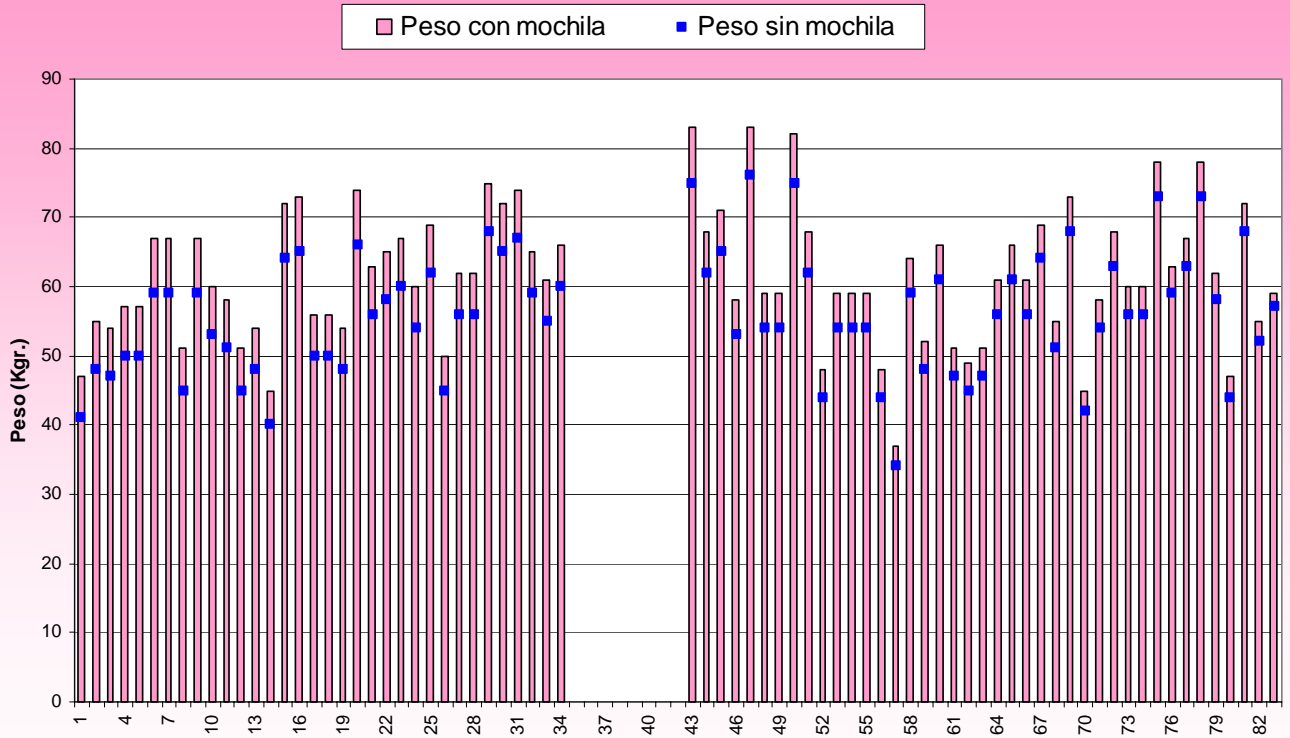
Los datos obtenidos en el estudio demuestran que un altísimo porcentaje de la población escolar de Cantabria se halla en serio riesgo de sufrir dolencias en la espalda.



ESTUDIO SOBRE EL PESO DEL SABER, REALIZADO EN INSTITUTOS DE CANTABRIA (ALUMNOS DE PRIMERO DE LA ENSEÑANZA SECUNDARIA OBLIGATORIA)

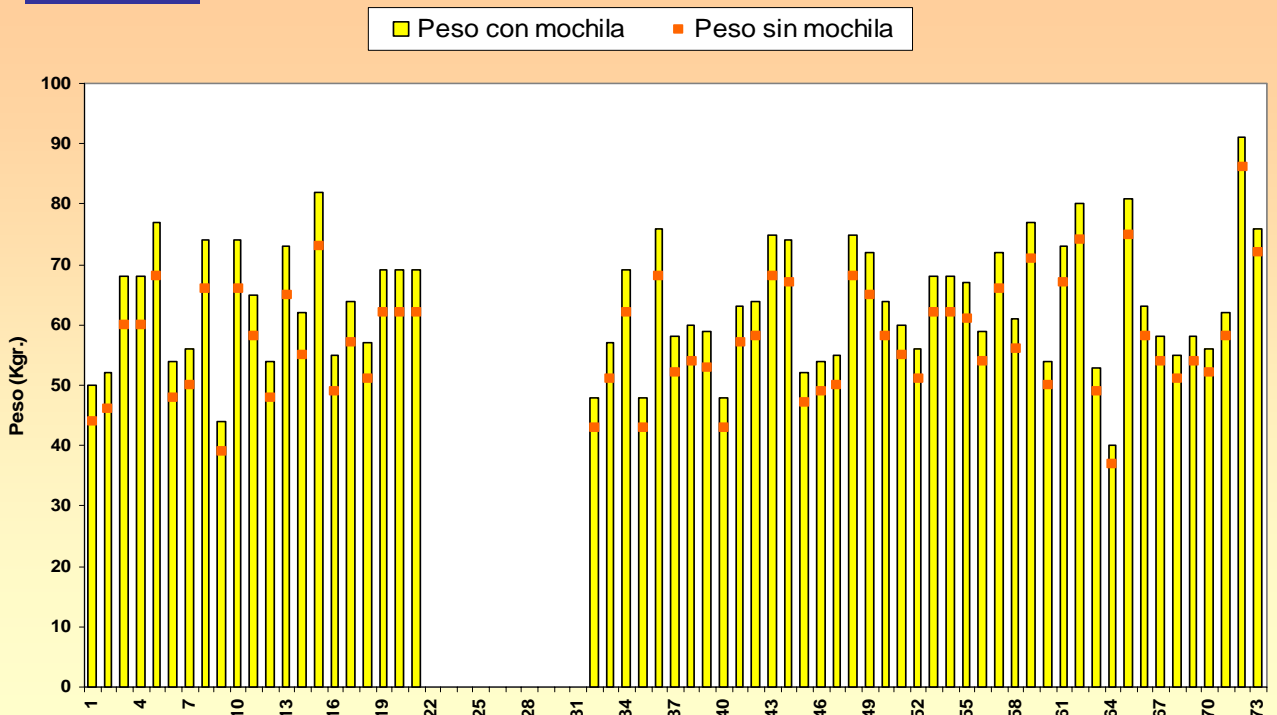
GRAFICA

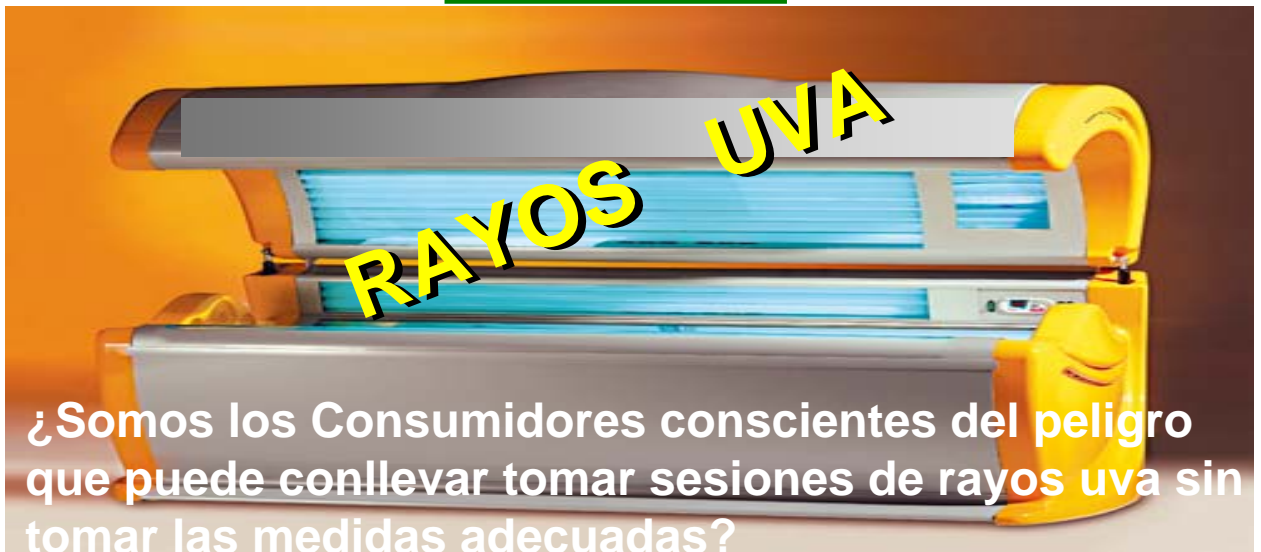
El Peso del Saber en las Niñas



GRAFICA

El peso del Saber en los Niños





Texto: Lorena Allende Ortíz

En diciembre del año 2002 entró en vigor el Real Decreto que regula la utilización de aparatos de bronceado mediante radiaciones ultravioleta.

En dicho reglamento se recogen aspectos básicos par la utilización de este tipo de servicios, tales como:

- Obligación de colocar un cartel informativo en la sala de espera, en el cual se indiquen los distintos fototipos de piel, y el tiempo de exposición aconsejable para cada una de ellos.

- Entrega de documentación en la que se indique los riesgos a los que se expone el usuario, información que se hará llegar a través de 3 vías, colocando un cartel en la sala de espera, de forma directa a través del asesoramiento del personal de dicho centro y con la entrega de un folleto informativo.

- Disposición de equipos de protección (gafas, gorro) que le serán facilitados al usuario de forma anterior a la utilización de dicho servicio.

- Prohibición de exhibir publicidad en los centros haciendo referencia a los posibles efectos curativos, preventivos y beneficiosos. Siendo obligatorio en todos los casos que estos vayan acompañados de una frase en la que se indique la posible afección de los ojos y la piel.

- Apertura de ficha personalizada, en la que se lleve a cabo un seguimiento de los usuarios.

- Exposición de los documentos que acreditan, que en el solarium ha pasado las revisiones periódicas establecidas por ley.

- Prohibición de recibir sesiones de solarium los menores de 18 años, salvo que exista consentimiento expreso de los padres o tutor.

- Personal con una titulación adecuada, teniendo en cuenta la función que en dicho centro están desempeñando.

(Los puntos recogidos en este R.D., son mucho más extensos, pero los hemos resumido teniendo en cuenta los aspectos esenciales).

Si bien es cierto que la normativa existente regula de forma adecuada la utilización de dichos servicios, no lo es menos que actualmente los centros que prestan este tipo de servicios incumplen de forma notaria dicho reglamento.

Muchos son los establecimientos que carecen de personal adecuado para la función que están llevando a cabo. Personal que en la mayoría de las ocasiones le limita a preguntar acerca del tipo de exposición que deseamos llevar a cabo llevar a cabo (horizontal o vertical).

Pocos son los centros que cuentan con personal responsable que informa al usuario acerca del tipo de exposición adecuado teniendo en cuenta el fototipo de piel, la obligación de utilizar gafas de protección, que aconsejen retirar los cosméticos u hacer referencia a las posibles contraindicaciones que puede conllevar tomar este tipo de sesiones cuando estamos ingiriendo ciertos medicamentos (antibióticos, antidepresivos). Consejos dicho sea de paso que en la mayoría le son desconocidos a la persona que toma por primera vez este tipo de sesiones e incluso para personas que utilizan este tipo de servicio con cierta frecuencia.

Conviene no olvidar que la exposición de forma reiterada, sin llevar a cabo las medidas oportunas puede tener consecuencias fatales como la aparición de melanomas, cáncer de piel, irritaciones en los ojos o incluso daños irreversibles. Daños que en la mayoría de los casos no se aprecian de forma instantánea, sino que aparecen con el transcurso del tiempo.

Para ello es aconsejable que, todos en la medida de nuestras posibilidades pongamos de nuestra parte a fin de evitar posibles daños. Destacando la labor fundamental que deben de desempeñar los servicios de Inspección de la Administración y los responsables de dichos centros.



Respondemos a tus preguntas



Automóviles

Quiero presentar reclamación contra un Taller de Automóviles, pero me exigen presentar, los resguardos de depósito, o por el contrario un histórico. En qué consiste el histórico?. Quien me lo tiene que facilitar?

En todos los casos en que el vehículo quede depositado en el taller, tanto para la elaboración de un presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el taller entregará al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo. En los casos en que exista presupuesto, éste, debidamente firmado por el taller y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

En este resguardo de depósito que debe expedir el Taller, se hará constar: El número del taller en el Registro Especial correspondiente, como su identificación fiscal y domicilio; El nombre y domicilio del usuario; La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos, así como si el depósito del vehículo se efectúa para la confección del presupuesto o para la reparación del vehículo; Descripción sucinta de la reparación y/o servicios a prestar, con sus importes, si fueran ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para reparación; Fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado; Fecha y firma del prestador de servicio.

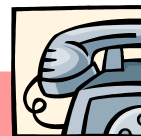
Para el caso en que el Taller no expida este resguardo de depósito, el consumidor podrá exigir que se le expida un "histórico". Este consiste en un documento donde queda registrado las veces en que el vehículo ha estado en el Taller (si han sido más de una y siempre y cuando haya sido depositado en el mismo taller) junto con la descripción de todas las reparaciones efectuadas llevadas a cabo por el Taller al vehículo en cada momento.

Recuerde, que si va a iniciar los trámites de una reclamación, deberá solicitar al Taller igualmente la correspondiente Hoja de Reclamaciones, a la que habrá de adjuntar el resguardo de depósito, o en su defecto, el histórico, y facturas si la reparación ha sido facturada.



Asesoría

Telefonía



Hace unos meses solicité a una Compañía Telefónica, de forma telefónica la baja del servicio contratado, sin embargo, observo que esta Compañía me sigue enviando facturas.

En primer lugar advertimos que según nos comenta, la solicitud de baja ha sido formalizada de forma telefónica, por lo que seguramente no pueda demostrarlo de cara a formular reclamación. Por ello desde esta Asociación siempre se aconseja ejercer el derecho de rescisión de contrato y solicitud de baja mediante Burofax, adjuntando copia del Documento Nacional de Identidad del titular del contrato, o bien mediante telegrama, siempre con acuse de recibo; requisitos imprescindibles para iniciar una posterior reclamación.

Es muy importante efectuar estos trámites de solicitud de baja y reclamación en la mayor brevedad posible, a fin de evitar que la Compañía proceda a requerir a través de una ejecutiva los pagos y de no formalizarse, recurrir a la vía judicial, e incluso evitar que sus datos personales queden incorporados en un Registro de Morosos, lo que complicaría el proceso de reclamación.

En todo caso, es recomendable que si se encuentra en cualquiera de estas situaciones, proceda sin más dilaciones a formular la correspondiente reclamación bien ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, o acudiendo a una Asociación de Consumidores, o ante los organismos oficiales correspondientes.

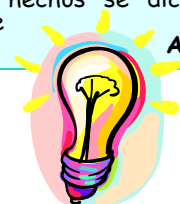
Asesoría

Bancos

Mi entidad bancaria ha procedido a la devolución de un recibo de suministro de luz, sin habérmelo notificado y sin haberlo cursado orden alguna. Ahora la Compañía del suministro me reclama esta deuda junto con intereses correspondientes o corte del suministro. Como puedo reclamar al banco?

Para formular reclamación contra nuestra entidad bancaria el primer paso consiste en dirigir escrito ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad bancaria u órgano equivalente por escrito y acuse de recibo, quién procederá en su plazo correspondiente a dictar resolución. Si la misma no resulta de nuestra satisfacción, el segundo paso es dirigir la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, adjuntando copia de la documentación que acredite los hechos que se reclaman, junto con copia de la resolución dictaminada por el Servicio de Atención al Cliente. Por parte del Banco de España, una vez valorado los hechos se dictará la correspondiente resolución firme

Asesoría





Sentencia de la Audiencia Provincial de Valencia en la que se dictamina respecto a los daños causados a un vehículo en un túnel de lavado

El artículo 2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece el derecho básico de los mismos acerca de *“la información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso o disfrute”*.

Como consecuencia práctica de la aplicación de tal precepto consignamos a continuación el extracto de una Sentencia de la Audiencia Provincial de Valencia, en la que se dictamina respecto a los daños causados a un vehículo en un túnel de lavado. En el caso que nos ocupa, la empresa había colocado un cartel informativo, señalando que la misma se encontraba exonerada de responsabilidad en caso de daños en vehículos con alerón. A pesar de ello, dicha advertencia unilateral no es aceptada por el juzgador y falla a favor del usuario, en aplicación de la legislación expuesta, con base en el siguiente argumento:

“... se estima adecuado el razonamiento del juez a quo, y aplicables todos los preceptos mencionados de la LGDCU, en tanto que se convino verbalmente, mediante la venta de la ficha, la prestación del servicio, sin hacer particular advertencia (previa comprobación de los extremos relevantes), o rehusar específicamente ante el riesgo (que probablemente la empresa rechazaba ante la falta de resultados lesivos anteriores), y estableciendo simplemente con carácter general una cláusula unilateral de exclusión de responsabilidad, que no puede ser aceptada. Máxime ante la circunstancia reseñada, y que reviste singular importancia en el caso presente, de haber visto el propio encargado el vehículo, al vender la ficha al actor para el uso del servicio de lavado del coche, sin percibirse del detalle de la existencia de alerón en el portón trasero”.

S.A.P. Valencia, 12 de febrero de 2003

Sentencia del Juzgado de Primera Instancia número 12 de Sevilla por la que obliga a Citroën a devolver a un usuario el importe íntegro de un vehículo por sus defectos de fabricación.

El afectado acudió al taller sin que el concesionario ni el fabricante dieran solución a los problemas ni aceptasen la devolución del vehículo.

Desde la compra del vehículo, un Citroën Xsara Picasso, con más de 60.000 kilómetros, el afectado tuvo que acudir al taller en trece ocasiones tras detectar numerosos problemas, entre ellos la falta de respuesta del pedal del acelerador, ruidos y chasquidos en las puertas y vibraciones localizadas tanto en el cofre de motor como, al frenar, en el volante de motor y salpicadero.

La Sentencia confirma que *“los defectos 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 quién compra un vehículo nuevo”*

El auto, fechado el 10 de mayo, considera más eficaz el informe pericial aportado por el denunciante que el realizado por el perito judicial que solicitó Citroën España, *“que se limita a circular con el vehículo una distancia de cinco kilómetros, manifestando que no escucha ruidos”*.

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

Por ello, el fallo, que ha sido recurrido por Citroën España y el Concesionario Viuda de Mariano Terry, condena a los demandados a asumir la devolución del vehículo con el reembolso de su importe íntegro, 16.770 euros, así como a abonar las costas del juicio.

S.J.P.I. Sevilla



COMUNICADO DE PRENSA

20 de octubre de 2004

EL CONSISTORIO DE SANTANDER PUEDE EMPEZAR A CUMPLIR LA LEY EN EL PARKING DE LA PLAZA DEL AYUNTAMIENTO

Como es sabido, el próximo día 21 de octubre de 2004, el Ayuntamiento de Santander gestionará directamente el parking de la Plaza del Ayuntamiento de nuestra capital.

Como se recordará, recientemente el Ayuntamiento de Santander hizo pública su voluntad de que los p rkings de la capital tarifen a los consumidores en función al tiempo realmente utilizado, tal y como viene exigiendo reiteradamente la **UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC**, hasta el punto de haber tenido que acudir a los tribunales a fin de hallar en ellos la razón que hasta el momento se nos niega, o que se nos negaba, mejor dicho, dadas las antedichas manifestaciones.

En este sentido **UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA** se congratula y considera que los santanderinos est n de suerte, teniendo en cuenta las últimas manifestaciones, y que a buen seguro serán puestas en práctica con celo sin igual, desde el mismo momento en que el Ayuntamiento de Santander se haga cargo del parking de la Plaza del Ayuntamiento.

Así pues, **UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA** ha presentado escrito dirigido al Ayuntamiento de la capital en el cual solicita que se tarifique a los usuarios del parking del la Plaza del Ayuntamiento con arreglo al tiempo real utilizado (por minutos), procediendo además a la identificación de los usuarios, así como que se mantenga informada a la Asociación del pliego de condiciones que se posteriormente se apruebe para su gestión privada.

COMUNICADO DE PRENSA

26 de noviembre de 2004

PESIMO FUNCIONAMIENTO DE LA JUSTICIA

La Sentencia de la Audiencia Provincial de Cantabria que condena única y exclusivamente al empresario Eduardo Alvarez en el "caso de Pepe el del Popular", se valora negativamente por la **UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA**, quien ejercitó la acusación popular en el juicio. No obstante considera que, al poner en evidencia el pésimo funcionamiento de la justicia en este caso, debiera servir a todos de acicate para su reforma y mejora.

Con independencia de la valoración negativa que le merece el fallo, UCC quiere exponer a la opinión pública las siguientes consideraciones que le alarman especialmente y deriva de la simple lectura de la Sentencia:

El Juez de Instrucción fue un holgazán que vulneró los derechos fundamentales de un ciudadano, conclusión a la que se llega sin más al ver que, por ejemplo, la sentencia dice: 1) que ha habido dilaciones indebidas; 2) que JLAM qued  absuelto porque el Tribunal consideró prescrito el delito y porque se violaron sus derechos fundamentales durante la instrucción; 3) que el Juez tard  más de dos años para resolver un simple recurso de reforma.

El Ministerio Fiscal, no le fue a la zaga, ya que puso muy poco ahínco en el caso que se enjuició y actu  pasivamente, ya que, por ejemplo: 1) apreciando la Sala que el acusado JRCP, cometió un delito continuado de apropiación indebida, en el que particip  como cooperador necesario de Pepe, qued  absuelto porque nadie le acusó por él; 2) se apreció la circunstancia atenuante de dilaciones alegada por el propio Ministerio Fiscal, a quien correspondía en lugar preferente haber instado las medidas necesarias para que no las hubiera.

La Policía Judicial fue incapaz de poner a Pepe a disposición judicial, como es notorio y, como policía científica, resultó poco eficaz ya que, por ejemplo, uno de los acusados absueltos, que durante la instrucción del juicio reconoció como suya la firma de varios de los cheques utilizados en una de las operaciones urdidas por Pepe para apoderarse del dinero, lo negó en el juicio, a la vista de que la Policía científica no determinó que las firmas eran suyas.

UCC hace un llamamiento a la opinión pública para que, reflexionando a partir de este caso concreto, reaccione la sociedad civil para dotarse de una mejor administración de justicia.

COMUNICADO DE PRENSA**1 de diciembre de 2004.****UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC GANA LOS RECURSOS CONTRA LAS LIQUIDACIONES DEL IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y EXIGE CORREGIR LOS CRITERIOS QUE SE APLICAN EN SU RECAUDACIÓN.**

UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC INFORMA que son numerosas las consultas y quejas se han venido recibiendo en nuestras oficinas por diversos contribuyentes afectados por el actual sistema de valoraciones en la exacción y cobro del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales en nuestra Región, en los supuestos de segundas ventas de vivienda.

Dichas reclamaciones han propiciado la intervención de UCC ante el **TRIBUNAL ECONOMICO ADMINISTRATIVO REGIONAL DE CANTABRIA** el cual en su Resolución de fecha 27 de mayo de 2004 anula la liquidación complementaria efectuada por la Oficina Liquidadora de Castro-Urdiales estimando el recurso interpuesto por UCC contra la misma

A efectos de una mayor claridad expositiva narramos el supuesto de hecho en el que se encuentran numerosos adquirientes de vivienda en nuestra Región y que es causa de la injusticia fiscal a que se les somete: Producida la transmisión por venta de una vivienda y pagado el precio por el adquiriente, ha de satisfacerse el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales con arreglo a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre. El sujeto pasivo del mismo presenta ante la administración tributaria la correspondiente declaración en la que hace constar en la base imponible el importe de la venta de la vivienda y, como es lógico, se aplica sobre la misma la cuota tributaria.

Creando así haber cumplido sus obligaciones tributarias, son numerosos los contribuyentes que han recibido en los últimos años en su domicilio notificación administrativa en la cual se les comunica la práctica de una declaración complementaria en la cual la oficina liquidadora correspondiente entiende que la magnitud económica que se hizo constar como base imponible del impuesto no es la real, o por mejor decir, no se ajusta a los baremos que tiene preestablecidos la propia administración tributaria, en los cuales se califica a la vivienda y se aprecia su valor con criterios arbitrarios tales como la categoría de la calle, o el municipio en el que se encuentra enclavada. La consecuencia obvia es el aumento de la base imponible y por lo tanto de la cuota tributaria, más los correspondientes recargos.

En el caso en concreto que fue objeto de reclamación por la UCC se ha puesto de manifiesto por el TEARC que:

1.- La administración tributaria no estudia las alegaciones de los interesados. Concretamente se dice. *“tales alegaciones no han merecido la más mínima atención por parte del técnico actuario que se ha limitado a señalar que no modifica la valoración, sin razonar ni explicitar los fundamentos en los que basa su decisión”*.

2.- Se evidencia que esta forma de obrar de la administración genera indefensión en los recurrentes de los actos administrativos.

3.- Se reconocen los errores alegados en la aplicación de algunos factores y módulos unitarios aplicados por el perito de la administración para llevar a cabo la comprobación del valor de la vivienda adquirida, referidos a la ubicación de la vivienda en la localidad de ..., lo que debía incidir en el valor de mercado y en el valor de repercusión del suelo.

Queda en evidencia, por tanto, que los técnicos de la administración tributaria suelen aplicar erróneamente los factores y módulos de la propia administración, hasta el punto de valorar igualmente una vivienda sita en núcleo rural que una sita en zona vacacional y de segunda residencia, o villa marítima.

Es por ello que UCC considera muy positivo el fallo del **TRIBUNAL ECONOMICO ADMINISTRATIVO REGIONAL DE CANTABRIA** y recomienda a todos los ciudadanos afectados el ejercicio de sus derechos cuando éstos se vean vulnerados recordando que UCC atiende en su sede de la calle San Fernando 16-3, Entlo. J, de Santander.

Por otro lado, **UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC** exige de la Administración Regional, el estudio de los valores y baremos que actualmente son de aplicación en las distintas oficinas liquidadoras de la Administración Tributaria del Gobierno de Cantabria, a fin de corregirlos y adecuarlos al mandato legal contenido en el artículo 10 del R. D. Legislativo 1/1993 a fin de garantizar que la base imponible del impuesto en cuestión quede constituida por el valor real del bien transmitido, entendido por tal, el valor catastral, dotando así a la exacción del impuesto de criterios objetivos, y salvaguardando el derecho de todo administrado a recurrir las resoluciones administrativas que les afecten.



COMUNICADO DE PRENSA

4 de enero de 2005

UCE-CANTABRIA RECOMIENDA A LOS CONSUMIDORES PONGAN ESPECIAL PRECAUCIÓN ANTE LAS REBAJAS

Ante el período de rebajas que da comienzo el día 7 de enero de 2005, UCE-Cantabria recomienda a todos los consumidores tengan precaución al adquirir sus productos.

En primer lugar, es fundamental el tener muy en cuenta que la Ley de Ordenación del Comercio Minorista 7/1996 de 15 de enero, establece de forma precisa las condiciones de los productos que se ofrecen en rebajas: que los artículos que ofrece el comerciante se ofrezcan a un precio inferior al que han sido ofertados con anterioridad, como mínimo un mes a precio habitual, sin ofertas, se prohíbe el ofrecer como rebajas artículos que se presenten deteriorados.

La ley obliga a que en los productos rebajados figure con claridad el precio anterior además del precio reducido, ofreciendo al consumidor una información clara sobre si el artículo se encuentra rebajado, en oferta, saldo o liquidación

Es de destacar especialmente el Decreto 2807/1972 de 15 de septiembre sobre publicidad y marcado de precios en la venta al público de artículos a por menor. Su Artículo 1 expresa que “Los establecimientos comerciales sin excepción, **quedan obligados a exhibir el precio de las mercancías que se encuentren expuestas para su venta**, denominándose <precio de venta al público>. Su Artículo 3 expresa que “Los precios de venta al público deberán ser exhibidos mediante etiquetas fijadas sobre cada artículo. El comprador estará en condiciones de conocer el precio de los artículos expuestos en el escaparate sin necesidad de entrar en el establecimiento comercial y de conocer el precio de los artículos expuestos en anaqueles o armarios del interior sin precisar aclaración alguna al respecto por parte del vendedor.”

El comerciante tiene la obligación de poner a la venta las prendas que se hayan expuestas en los escaparates

CONSEJOS Y PRECAUCIONES A TENER EN CUENTA

- Exigir **Factura o Ticket** de compra, cuya entrega es obligatoria. Este documento será imprescindible a la hora de reclamar o devolver la compra. Recuerde que no existe normativa que permita a los comerciantes rechazar devoluciones de productos comprados en rebajas en las mismas condiciones del resto del año. De la misma manera, no pueden rechazar el pago mediante Tarjeta de Crédito, si éstas son aceptadas durante el resto del año, no pudiendo el vendedor cobrar al cliente el porcentaje de cargo de esta tarjetas

Exigir que el **Precio antiguo** figure marcado en la etiqueta junto al precio de rebaja o bien el porcentaje de rebaja aplicado a dicho precio para que el consumidor pueda apreciar la cuantía de la rebaja.

Exija **Calidad**. La rebaja del precio no supone rebaja de la calidad. Los productos han de ser los mismos que en temporada normal. No podrán ser artículos defectuosos ni que hayan sido fabricados expresamente para esas ventas.

No olvide diferenciar entre **saldo, liquidación y rebaja**; el saldo es aquel producto defectuoso que por tanto se vende a menor precio o , un artículo de temporadas pasadas; la liquidación es cuando se ponen en venta los productos con carácter excepcional, ya sea porque cese la actividad comercial, o se produzca cambio de local u obras en el mismo. Las rebajas no son saldo ni liquidación.

Devolución. En consumidor tiene derecho a la devolución de artículos en las mismas condiciones que en otras fechas. Recuerde que la Ley sólo obliga al comerciante a cambiar lo ya vendido si tiene defectos.

Reclame, si sus derechos se ven vulnerados acuda a la Asociación de Consumidores.

UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC ha reiterado su petición efectuada ante el Defensor del Cliente de Caja Cantabria y ante el Ayuntamiento de Santander en referencia a los horarios que la entidad Caja Cantabria aplica al pago de recibos, que como se sabe, están dispuestos de 08:00 a 11:00 horas.

A raíz de numerosas quejas recibidas en las oficinas de la UCC por los usuarios que , con razón consideran demasiado limitado el horario de pago de recibos establecido por la entidad, UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA solicitó ya el pasado año la ampliación de los horarios de pago de recibos, considerando que las más de las veces el usuario que hace uso de este servicio está pagando servicios o impuestos municipales, y precisamente por este motivo el horario para efectuar estos pagos habrá de ser el habitual de atención al público.

Un horario tan restringido produce serias molestias (e incluso recargos del 20% para el caso de no poder atender a su pago por estos motivos) a los usuarios que han de adecuar su jornada a los horarios antedichos, sin que quepa imaginar las razones de tal restricción y que a falta de explicación a la Asociación de consumidores no queda más remedio que colegir que obedece únicamente a razones operativas o de comodidad de la propia entidad.

COMUNICADO DE PRENSA

10 de enero de 2005

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA PROMUEVE LA IMPLANTACIÓN EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE UNA NORMATIVA DIRIGIDA A LA ADMINISTRACIÓN Y DIFERENTES ENTIDADES MERCANTILES PARA LA REGULACIÓN DEL TAMAÑO Y TIPOLOGÍA DE LETRA EN LOS CONTRATOS.

Desde la Unión de Consumidores de Cantabria, y en el ámbito de su promoción de los derechos e intereses de los Consumidores y Usuarios de Cantabria, se ha presentado a la Administración Autonómica una propuesta por la cual tanto dicha Administración como diversas entidades mercantiles con implantación en la Comunidad deberían redactar y presentar sus comunicaciones y contratos con un determinado tamaño de letra, una tipología que los haga de fácil lectura para los contratantes y un contraste claro entre el fondo y el color de la letra.

Concretamente, y en el ámbito mercantil, la propuesta normativa va dirigida a los contratos en masa suscritos por entidades bancarias y aseguradoras por la cual deberían ir redactados con un tipo de letra que cuente con un tamaño de letra de 3 milímetros, con un interlineado suficiente, con una tipología de fácil lectura, y con un contraste de letra claro entre el fondo y el color de la misma.

La indicada normativa en caso de ser aprobada supondría un claro beneficio para el consumidor y usuario en cuanto a la claridad al menos formal en la redacción de los escritos y contratos suponiendo su infracción por parte de las entidades afectadas de una falta administrativa sancionable y llegando incluso en algunos casos a la anulación de los contratos o pólizas que no cuenten con tales características.

COMUNICADO DE PRENSA

14 de enero de 2005

LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO SE NIEGA A FACILITAR INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES EN RELACIÓN CON LA ENTRADA EN VIGOR DE LA NUEVA NORMATIVA SOBRE EL CARNET DE CONDUCIR “POR PUNTOS”

En relación con la pronta entrada en vigor del carnet de conducir “por puntos” la Unión de Consumidores de Cantabria-UCC ha solicitado información por parte de la Dirección General de Tráfico y de la Policía Local de Santander sobre una serie de datos que pudieran afectar a la aplicación práctica de tal normativa. Los motivos de dicha solicitud es el objeto de dicha entidad de información que pudieran ser del interés de los Consumidores y Usuarios de Cantabria. Tal información fue solicitada por escritos presentados con fecha 30 de Noviembre de 2004.

Ante la demora en la contestación por parte de la Dirección General de Tráfico un representante de la Unión de Consumidores de Cantabria-UCC se personó en las dependencias administrativas donde le fue indicado que dichos datos no serían facilitados a la opinión pública hasta en tanto en cuanto dicha norma no estuviese totalmente perfilada, y que dicha información sería facilitada directamente por parte de la Dirección General de Tráfico.

La Unión de Consumidores de Cantabria-UCC por tanto quiere manifestar su disconformidad con dicha falta de información dado que considera que de esta manera se hurta a la opinión pública la posibilidad no sólo de ser asesorada con carácter previo a la entrada en vigor de la norma, sino también a que se abriese un debate público en la población sobre la posibilidad de introducir mejoras en la misma.

COMUNICADO DE PRENSA

17 de enero de 2005

UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC SOLICITA DEL GOBIERNO DE CANTABRIA Y DEL GOBIERNO DE ESPAÑA LA CREACIÓN DE UNA CUENTA PUBLICA Y TARJETA DE DEBITO ASOCIADA

En sendos escritos dirigidos a los Presidentes del Gobierno de Cantabria y de España, UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC ha solicitado la creación de una cuenta bancaria pública y tarjeta de débito asociada a la misma, sin comisiones y sin intereses, esto es, sin ingresos ni gastos para el usuario. UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC basa su petición en los siguientes argumentos:

1.- Existen en la actualidad multitud de trámites administrativos de carácter burocrático que implican de hecho para el ciudadano la necesidad de mantener abierta una cuenta corriente en una entidad bancaria. Tales supuestos, como el pago de un tributo, o como el cobro de una pensión de jubilación, justifican la necesidad ineludible, y **exigida por la propia Administración**, para el común de los ciudadanos de mantener, quieran o no, una cuenta corriente en una entidad de crédito, lo que supone en la práctica un gasto importante y cada vez mayor.

2.- En los últimos tiempos ha sido preocupación de esta Asociación el cobro de comisiones bancarias a los usuarios por el simple mantenimiento de las cuentas corrientes. Esta comisión suele circunscribirse a aquellas cuentas en las cuales el saldo medio no sobrepase una determinada cantidad. En otras palabras: Se cobra por existir o por ser pobre, y se suele argumentar por parte de las entidades el hecho de los gastos que las operaciones descritas en el anterior párrafo suponen de hecho un coste que ha de ser repercutido al usuario.



3.- No quedan aún lejanos los tiempos en los que la desaparecida Caja Postal cumplía una labor similar a la que mediante el presente escrito instamos. Ni son tampoco tan lejanos los tiempos en los cuales, en nuestra Región, por ejemplo, los pagos de las pensiones se efectuaban directamente a los perceptores a través de las ventanillas de determinada entidad de crédito de Cantabria. Sistema, tal vez incómodo, pero que no suponía un gravamen para el perceptor.

4.- Es en estos motivos que han de conjugarse con la necesaria comodidad que facilitan los tiempos actuales (no se trata de apoyar las colas para cobrar), en los que basamos una solicitud que estimamos de estricta justicia material, a fin de que los consumidores y usuarios no se vean gravados ni penados por el mero hecho de existir o de no disponer de un saldo determinado en sus cuentas corrientes.

COMUNICADO DE PRENSA

18 de enero de 2005

LA UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA PRESENTA FORMALMENTE ANTE LA FISCALÍA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE CANTABRIA SOLICITUD DE INICIO DE INVESTIGACIÓN DE LA EMPRESA DE MULTIPROPIEDAD AABT 2050, S.L.

La Unión de Consumidores de Cantabria-UCC ha presentado ante el Registro de la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria una propuesta formal de investigación de las actividades en Cantabria de la empresa de multipropiedad AABT 2050, S.L.

Como se recordará en Septiembre de 2004 la citada empresa convocó una reunión en un conocido hotel de la capital cántabra a raíz de la cual se produjeron una serie de denuncias por parte de algunos de los asistentes debido al modo en el cual se habían formalizado diversos contratos de multipropiedad, causando graves problemas económicos a los contratantes. Como consecuencia de la actuación tanto de la Unión de Consumidores de Cantabria-UCC como de otros letrados de la Comunidad Autónoma la entidad AABT 2050, S.L. se vió en la obligación de revocar algunos de esos contratos sin penalización alguna para los contratantes.

Sin embargo, y debido al afán de esta Asociación para la protección del consumidor no sólo en este caso sino en los que se pudieran dar en el futuro y dada la alarma social que dichas actuaciones causan en la población, es por lo que se ha interesado formalmente por su parte la intervención de la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria con el fin de que se inicien las pertinentes investigaciones al respecto y en su caso se depuren las responsabilidades que se puedan determinar.

COMUNICADO DE PRENSA

20 de enero de 2005

LA UNION CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC ACONSEJA LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS COMUNITARIOS

Ante la magnitud del temporal de lluvia y viento sufrido por la Comunidad Autónoma en el día de ayer la Unión de Consumidores de Cantabria-UCC, y en su ámbito de actuación, aconseja a las Comunidades de Propietarios que aún no lo tengan, la contratación de un seguro comunitario que pueda cubrir los eventuales daños que por estas circunstancias meteorológicas puedan sufrir.

Los diversos daños que mas habitualmente sufren dichas Comunidades en estos casos suelen ser desprendimientos de tejas en las cubiertas o también desprendimientos de parte de las fachadas. La consecuencia de la no contratación de los seguros comunitarios es clara y es que cada uno de los vecinos, bien proporcionalmente o bien en la misma cuota, han de afrontar no sólo la reparación de dichos desperfectos sino los daños que a terceros pudieran ocasionar los desprendimientos y que normalmente son de una alta cuantía. Reseñar de igual manera que los seguros contratados individualmente por cada uno de los propietarios para su propia vivienda o garaje no cubren los daños que se puedan ocasionar por estos fenómenos en los elementos comunes por lo cual la contratación de un seguro comunitario se hace casi ineludible.

De igual manera se aconseja que antes de formalizar la contratación de este tipo de pólizas de seguro las Comunidades se asesoren sobre la cobertura que la indicada póliza ofrece a cuyos efectos la Unión de Consumidores de Cantabria se brinda para estudiar las consultas que en este sentido puedan realizar las Comunidades.

COMUNICADO DE PRENSA

21 de enero de 2005

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC A FAVOR DE LA SUPRESIÓN DE LOS CÁNONES DE LAS SOCIEDADES DE AUTORES EN LOS DIVERSOS SOPORTES DE INFORMACIÓN

La Unión de Consumidores de Cantabria-UCC se une a las quejas formuladas por diversos colectivos contra el cobro efectuado tanto por la Sociedad General de Autores de España (SGAE) como por otras entidades similares en virtud de cánones sobre diversos soportes de información.

En concreto dichas entidades cobran al usuario cantidades variables por la venta efectuada de soportes como CDs, DVDs o VHSs incluso cuando dichos elementos en absoluto van dirigidos a la copia de obras ejecutadas por artistas asociados a dichas entidades o, lo que es más sangrante, cuando únicamente sirven para copiar datos o información interna de los usuarios.

La Unión de Consumidores de Cantabria-UCC entiende un absoluto abuso por parte de aquellas entidades el cobro de las mencionadas sumas, en algunos casos millonarias, dado que en los supuestos antes mencionados no tienen ningún tipo de vinculación o relación con el elemento sobre el cual están cobrando el canon.

Por tanto la Unión de Consumidores de Cantabria-UCC no descarta en absoluto verse obligada a acudir a los Tribunales con el fin de promover la cesación en dicha actitud por parte de las entidades de autores y conseguir que el consumidor únicamente pague por el producto que se le ofrece a la persona que realmente ha intervenido en la elaboración del mismo y no a terceros. A tales efectos la Unión de Consumidores de Cantabria solicita la colaboración una vez más de los Consumidores con el fin de aunar esfuerzos y lograr así la consecución de la efectiva protección de sus derechos.

COMUNICADO DE PRENSA

21 de enero de 2005

UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA EXIGE LA DESCONVOCATORIA DEL CIERRE PATRONAL DE GRUAS DE VEHÍCULOS

Ante la posible convocatoria de huelga patronal en el sector de grúas de vehículos UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC **DENUNCIA EL CHANTAJE** al que se está sometiendo periódicamente a los usuarios por parte de las empresas de grúas y las propias aseguradoras, utilizando al ciudadano como rehén de sus conflictos.

UCC exige la inmediata intervención de la Dirección General de Seguros, con el fin de sancionar de forma ejemplar en su caso a las compañías aseguradoras que incumplan sus obligaciones contractuales con los asegurados.

UCC exige la intervención urgente del servicio de defensa de la competencia, para garantizar el principio de la libre competencia, y sancionar las conductas de acuerdos de precios entre aseguradoras y grúas, en contra de la libertad de elección del usuario.

UCC recomienda a los usuarios que en caso de no desconvocarse la huelga y en caso de verse afectados, ante un incidente con su vehículo llamen a un servicio de grúa, abonen el importe y posteriormente reclamen el importe de la factura a su compañía de seguros (con el fin de evitar daños en el vehículo).

UCC ante la grave e irresponsable situación que se puede crear por parte de las empresas de grúas de arrastre de vehículos, realiza las siguientes consideraciones:

1.- UCC denuncia lo irresponsable de la medida anunciada por parte de las empresas de grúas, creando una situación de inseguridad jurídica, económica y que afecta a la propia seguridad vial.

2.- UCC, cuestiona la legalidad de la medida adoptada por las empresas de grúas, en la medida que no estamos ante el derecho constitucional de huelga, sino ante un cierre patronal, decidido de forma unilateral y que no garantiza los servicios mínimos a los ciudadanos.

3.- UCC recomienda al usuario que se vea afectado por un incidente con su vehículo solicitar a través de telegrama o fax, a su aseguradora la atención del servicio de grúa, con el fin de tener prueba fehaciente de la solicitud. Así como hacer constar de forma expresa su intención de reclamar los perjuicios que pueda ocasionar la falta de servicio.

4.- Si en el incidente intervienen agentes de la autoridad, ya sean agentes de tráfico o policías locales, poner en conocimiento de los mismos, que la aseguradora no le presta el servicio de asistencia en carretera que tienen contratado, para que así conste en el atestado.

5.- UCC recomienda al usuario que con el fin de evitar daños mayores en su vehículo, llame a una empresa de grúas de arrastre de vehículos, pague el servicio y posteriormente el importe de esa factura exíjalo a su compañía aseguradora por incumplimiento de contrato. UCC recuerda que las empresas de grúas de vehículos, no pueden negarle la atención del servicio, pues están legalmente obligados a prestarlo. En el supuesto que no lo hicieran denunciar esta situación a la Administración de Consumo.

6.- Exige la intervención inmediata del servicio de defensa de la competencia, con el fin de garantizar la libre elección del consumidor y evitar prácticas de acuerdo de precios entre aseguradoras y empresas auxiliares de grúas de vehículos. Y especialmente iniciar una investigación en profundidad que ponga fin a las prácticas colusorias entre las aseguradoras, grúas y talleres del automóvil , con toda impunidad vienen históricamente pactando precios en contra de la libre competencia.

7.- UCC recomienda a los usuarios que sean exigentes con sus derechos y no permitan que nos estén utilizando sistemáticamente como moneda de cambio, para resolver o iniciar conflictos los distintos sectores económicos, y exige a la Administración que cumpla con sus obligaciones de tutelar los derechos de los consumidores y no se ceda al chantaje permanente, pues al final quien acaba pagando la artificial solución a un conflicto son los consumidores y usuarios.

8.- UCC pone al servicio de los ciudadanos sus servicios jurídicos, tanto para asesorar, presentar denuncia y reclamar a las aseguradoras sus derechos. Teléfono de contacto 942244009. Sede de UCC: C/ San Fernando 16-3, Entlo. J, de Santander.



COMUNICADO DE PRENSA

11 de febrero de 2005

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC DENUNCIA EL AUMENTO DE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR PARTE DE LOS USUARIOS EN TORNO A LAS BAJAS DE LOS CONTRATOS TELEFÓNICOS

La Unión de Consumidores de Cantabria-UCC ha detectado en los últimos meses un sorprendente aumento en las reclamaciones y consultas efectuadas por parte de los consumidores y usuarios en relación con los problemas que tienen a la hora de concertar la baja en los servicios telefónicos contratados.

Concretamente la situación se puede resumir en el siguiente relato en el cual seguramente se reflejarán muchos de los lectores:

El consumidor no conforme con los servicios prestados por su compañía telefónica decide contratar los mismos con una tercera; a tales efectos solicita de su compañía le informe el medio de darse de baja en los mismos y se le indica por parte de ésta un número de fax a través del cual hay que remitir una comunicación solicitando la baja y fotocopia del Documento Nacional de Identidad; confiado el usuario remite la documentación solicitada a través del número de fax facilitado y cree en su buena fe que efectivamente la baja ha sido confirmada, circunstancia que en algunas ocasiones es ratificada verbalmente por parte de una teleoperadora de la Compañía telefónica en cuestión.

Sin embargo la sorpresa se la lleva el usuario cuando posteriormente le siguen llegando facturas de la Compañía en la cual presuntamente había causado baja e incluso, puestos en contacto con aquella entidad, se niega haber recibido la baja que efectivamente se remitió por fax. Esta situación le causa graves trastornos al usuario el cual en numerosas ocasiones se ve posteriormente incluido en un registro de morosos al no abonar los servicios de los cuales en definitiva había causado baja de buena fe.

A tales efectos se aconseja desde la Unión de Consumidores remitir en todo caso las bajas de modo y manera que se tenga constancia no sólo que se ha remitido la solicitud de baja sino que dicha solicitud le ha llegado a la entidad telefónica en determinado día (tales medios puede ser un burofax o un telegrama); en ese sentido el fax no sirve dado que el escrito remitido y el reporte de fax generalmente aparecen en papeles distintos y no se puede acreditar qué se ha remitido.

En ese sentido la Unión de Consumidores de Cantabria-UCC se brinda a gestionar las reclamaciones efectuadas por parte de dichos usuarios a sus respectivas compañías telefónicas en sus oficinas sitas en la calle San Fernando nº 16, Ptal 3, Entlo J, de Santander en horario de atención al público de 10,00 a 14,00 horas y de 17,00 a 19,30 horas.

COMUNICADO DE PRENSA

16 de febrero de 2005

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA ADVIERTE SOBRE LOS RIESGOS DE LA UTILIZACIÓN FRAUDULENATA POR TERCEROS DE DNI SUSTRÁIDOS Y EXTRAVIADOS

La Unión de Consumidores de Cantabria-UCC, en colaboración con la Unión de Consumidores de España, pone en conocimiento de los usuarios de servicios bancarios el grave riesgo detectado en las sustracciones y extravíos de Documentos Nacional de Identidad.

En este sentido se advierte sobre la cierta y real posibilidad de utilización por terceros de dichos documentos para la apertura de cuentas bancarias, contrataciones diversas e incluso para la carga de teléfonos móviles con cargo a los titulares de los mismos. Una vez obtenidos tales datos, y realizadas las mencionadas transacciones y operaciones, se hace muy complicada la reclamación de las mismas dada la apariencia de realidad que tienen. De igual manera dichas circunstancias se ven agravadas cuando las entidades bancarias a través de las cuales se realizan las operaciones no extreman el celo en las medidas de control y vigilancia sobre las personas que las solicitan y las llevan a cabo, viéndose en numerosas ocasiones tales entidades bancarias sujetas incluso a responsabilidad.

Por tanto la Unión de Consumidores de Cantabria-UCC recomienda al usuario que en el momento de detectar que se le ha extraviado el Documento Nacional de Identidad lo ponga en inmediato conocimiento de las correspondientes autoridades e interponer la pertinente denuncia para tener constancia del mismo día en el cual se ha producido el hecho y no verse posteriormente sujeto a reclamaciones por las operaciones efectuadas por terceros.

De igual manera, y en tal sentido, la Unión de Consumidores de Cantabria ofrece sus servicios de gestión y reclamación a través de sus oficinas sitas en la calle San Fernando nº 16, Ptal 3, Entlo J, de Santander, en horarios de 10,00 a 14,00 horas y de 17,00 a 19,00 horas, de lunes a viernes.

COMUNICADO DE PRENSA

21 de febrero de 2005

UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA (UCC) Y LA FEDERACIÓN DE PERSONAS SORDAS DE CANTABRIA (FESCAN) FIRMAN UN CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL FIN DE ATENDER EN MATERIA DE CONSUMO A LAS PERSONAS SORDAS DE NUESTRA REGION.

EL ACTO DE PRESENTACIÓN DEL CONVENIO TUVO LUGAR EL PASADO 18 DE FEBRERO DE 2005

La UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC y la FEDERACIÓN DE PERSONAS SORDAS DE CANTABRIA- FESCAN han firmado un convenio de colaboración para la prestación de asesoramiento en materia de consumo, así como gestión y tramitación de reclamaciones, sin Barreras de Comunicación a los socios de las Asociaciones de Personas Sordas de Cantabria.

Los Presidentes de ambas entidades, Juan José Maestro Gallardo, por la UCC, y Armando Palacio de la Riva, por la FESCAN, firmaron este acuerdo con el fin de remover los obstáculos y eliminar las barreras que afectan al colectivo de Personas Sordas y conseguir que éstas accedan a una información tan importante en igualdad de condiciones.

Con este fin, el Convenio suscrito prevé que la información en materia de consumo y asesoramiento jurídico sea prestada por los profesionales de la UCC, e interpretada a los interesados en Lengua de signos, la lengua natural de las Personas Sordas.

En este sentido, las Asociaciones firmantes han visto en la colaboración recíproca entre ambas, la mejor manera de servir a los intereses como consumidores y usuarios de un importante colectivo social en Cantabria, como es el colectivo de Personas Sordas, consiguiendo de esta forma que las barreras de comunicación no sean obstáculo alguno en el ejercicio de los legítimos derechos de aquéllas. Para ello el pasado día 18-02-2005 tuvo lugar la presentación oficial del Convenio a los socios de la FESCAN a fin de dar conocimiento a los mismos de su contenido y de las ventajas que supone. Nuestras dos asociaciones esperan así servir mejor a sus respectivos intereses colectivos.

Para más información, las personas interesadas pueden dirigirse a la Unión de Consumidores de Cantabria-UCC (Calle San Fernando 16-3, Entlo. J, de Santander – Tlfno. 942244009/ Fax 942244005 o e-mail: consumidores@ucecantabria.org), o a la Federación de Personas Sordas de Cantabria (Calle Menéndez Pelayo, nº 22, bajo, Santander – Tlfno. 942224712/ Fax 942210636/ e-mail: fescan@terra.es

COMUNICADO DE PRENSA

14 de marzo de 2005

DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR 15 DE MARZO DE 2005.

Con motivo de la celebración del Día Mundial del Consumidor, a celebrar en fecha 15-03-2005, UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC convoca a todos los medios de comunicación a la rueda de prensa que tendrá lugar en la sede de la Asociación el próximo viernes 18 de marzo de 2005, a fin de dar a conocer a los mismos el balance de consultas y reclamaciones registrados por la Asociación durante el pasado año 2004.

RUEDA DE PRENSA:

Fecha: 18 de marzo de 2005.

Lugar: Sede de UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC, C/ San Fernando 16-3, Entlo. J, de Santander.

Hora: 10:30 horas.

COMUNICADO DE PRENSA

28 de marzo de 2005

TARIFICACIÓN POR MINUTOS EN LOS PARKINGS DE SANTANDER

La Junta Local de precios del Ayuntamiento de Santander ha aprobado, al fin, la tarificación por minutos para los párking de la ciudad de Santander, acogiendo así una reivindicación de UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC que se hacía eco de un amplio clamor de los usuarios de los párking en este sentido, y que en su momento llevó a la Asociación a la discrepancia con el anterior sistema de pago, a su impugnación y ulterior recurso contencioso-administrativo.




UCC considera de forma positiva un acuerdo que propicia el cumplimiento de la Ley 40/2002, reguladora del contrato de aparcamientos subterráneos y que supone un adelanto para los usuarios de los mismos que podrán pagar por el tiempo realmente consumido.










¿Quiénes somos?

Una Asociación de ámbito autonómico y adherida a nivel nacional a UCE-España, prestadora de servicios de información jurídica, atención de consultas y tramitación de reclamaciones

Características de la Asociación

-  De carácter privado
-  Independiente ante los poderes públicos, económicos y sociales
-  Sin ánimo de lucro

Objetivos

-  Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, como consumidores y usuarios.
-  Recoger y servir de cauce de las reivindicaciones del conjunto de consumidores y usuarios en la lucha de una progresiva mejora de la calidad de vida de los ciudadanos
-  Defender y promover los intereses y derechos individuales y colectivos de los consumidores y usuarios
-  Formar e informar a éstos
-  Su representación, bien con carácter general, bien en relación a los bienes y servicios, productos o actividades específicas
-  Promover su presencia en todos los organismos oficiales, autonómicos, estatales y europeos.
-  Asumir la representación de sus asociados y ejecutar las correspondientes acciones en toda clase de procedimientos administrativos y judiciales en defensa de los mismos.

¡ Asóciate !

Deseo asociarme a la **UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA**, lo que me da derecho a:

- Hacer uso, cuando lo necesite, del servicio de información jurídica y atención de consultas.
- Hacer uso del servicio de defensa del consumidor.
- Recibir mi carnet de socio
- Participar en las actividades de la asociación

La cuota anual de socio (incluida los miembros de la unidad familiar) establecida es de:

Cuota nuevos socios:

- Primer año: 50 €uros, cuota anual
- Primer año: 90 €uros, si se precisa asistencia directa de Letrado de la Asociación

• Cuota Socios UCC :

- Renovaciones: 43 €uros por anualidad

Rellene esta ficha y envíela a:

UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA
C/ San Fernando, 16 -3, entlo. J
39010 Santander



NOMBRE _____

APELLIDOS: _____

DNI. _____ Letra _____

Calle: _____

Nº: _____ Piso _____ C.P. _____

Localidad: _____

Provincia _____

Teléfono: _____

Me comprometo a abonar la cuota anual de socio de la siguiente manera:

Por pago en efectivo, formalizándolo en las oficinas de la Asociación

Por domiciliación bancaria, a cuyos efectos esta hoja sirve como comunicación a mi banco para que atienda los recibos periódicos de la **UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA,**

contra mi c/c nº _____

del Banco/Caja _____

sucursal _____

con la siguiente dirección _____

Localidad _____

Fecha

Firma

Servicios

Beneficiarios

Socios y miembros de su unidad familiar con los mismos servicios, mediante la cumplimentación de la ficha de socios adheridos.

Todos los estudiantes de Cantabria relacionado con temas que afecten a la enseñanza (exámenes, alquileres, comidas..)

Prestaciones

Ser beneficiario del SERVICIO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, consistente en el asesoramiento y tramitación de reclamaciones por vía extrajudicial y ante la Junta Arbitral de Consumo, así como la interposición de denuncias y quejas ante los organismos competentes, y la tramitación de recursos ordinarios no judiciales.

Este servicio se presta en horario de 10:00 horas a 14:00 horas y de 17:00 horas a 19:30 horas en gabinete atendido por informadores de consumo en la sede de nuestra asociación.

Ser beneficiario de nuestro servicio de asesoría jurídica: previa cita telefónica serán atendidas sus consultas de forma gratuita por Letrado de nuestra Asociación.

Ser beneficiario de nuestros descuentos en honorarios de Abogados para la tramitación judicial de reclamaciones. La parte de los honorarios de letrado que sufragará directamente el socio, en caso de necesitar de tales servicios serán los siguientes:

Hasta el tercer año de antigüedad el asociado obtendrá un descuento del 60 % de la minuta según lo dispuesto en el minuterio del Colegio de Abogados de Cantabria. A partir del tercer año y hasta los cinco años de antigüedad, el asociado obtendrá un descuento del 75 %. A partir de una antigüedad de cinco años, obtendrán un punto de descuento, por cada año transcurrido, hasta completar un máximo de descuento del 85 %.

Acceso a los cursos, jornadas, mesas redondas, y cualquier tipo de actividad organizada por UCC a lo largo del año.





La UCE pide que el Ayuntamiento cobre en tiempo real en el parking

También solicita al Consistorio que se identifique a los vehículos

Aprovechando que el Consistorio de Santander gestionará directamente el parking de la Plaza del Ayuntamiento..., solicita que se cobre a los usuarios con arreglo al tiempo real de estacionamiento.

DIARIO MONTAÑES 4-12-04

Consumidores anima a reclamar las liquidaciones por el impuesto de transmisiones

La Unión de Consumidores de Cantabria UCC a animado a los ciudadanos a recurrir a la justicia cuando se vean afectados por las liquidaciones que la Administración Tributaria de Cantabria realiza con el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales en Cantabria en los supuestos de segundas ventas de vivienda.

DIARIO MONTAÑES 4-12-04

Protesta contra la Sociedad de Autores

La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) se une a las quejas formuladas por diversos colectivos contra el cobro de la Sociedad General de Autores de España (SGAE) y otras entidades similares en virtud de cánones sobre diversos soportes de información

DIARIO MONTAÑES 22-01-05

La Unión de Consumidores recomienda "tener precaución" en las rebajas que comienzan hoy

UCE Cantabria recomienda a los consumidores de Cantabria "que tengan especial precaución" al adquirir sus productos ante el período de rebajas que da comienzo hoy 7 de enero

ALERTA 7-01-05

Consumidores propone suprimir la "letra pequeña" de los contratos

La Unión de Consumidores de Cantabria ha presentado a la Administración autonómica una propuesta para regular el tamaño y tipología de letra en los contratos.....

ALERTA 12-01-05

El organismo insta al TSJC a abrir diligencias a la entidad AABT 2050

Consumidores pide investigar una empresa de multipropiedad

... Debido a las irregularidades en la formalización de diversos contratos

ALERTA 19-01-05

Consumidores aconseja a las comunidades contratar seguros

Ante la magnitud del temporal de lluvia y viento sufrido por la comunidad autónoma durante los pasados días

ALERTA 22-01-05

Ucc se ofrece a tramitar la documentación

Consumidores denuncia la dificultad para poder darse de baja en telefonía

La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) denunció ayer el "sorprendente aumento" de reclamaciones de usuarios a los que las compañías de telefonía siguen cobrando facturas pese a haberse dado éstos de baja de los servicios previamente contratados.

ALERTA 11-02-05

Ucc denuncia la utilización de carnets robados para abrir cuentas bancarias y pagar móviles.

La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC)-UCE alerta sobre la técnica detectada de utilizar DNIs robados para abrir cuentas bancarias y recargar teléfonos móviles con cargo a los titulares de los documentos originales..

DIARIO MONTAÑES 17-02-05

La UCC destaca el apoyo municipal al pago por tiempo real en los parkings

La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) expresó ayer su confianza, a través de un comunicado, en que lleguen «a buen fin» las negociaciones que va a emprender el Ayuntamiento de Torrelavega con los operadores de los parkings subterráneos, para que se establezca en los mismos el cobro por tiempo real de estancia de los vehículos.

DIARIO MONTAÑES 16-04-05

UCC pide prioridad para residentes en los nuevos p rkings

La Unión de Consumidores de Cantabria UCC ha remitido un escrito al Ayuntamiento de Santander, fechado el 10 de mayo, en el que se hace eco de la voluntad del Consistorio de crear p rkings para residentes en la ciudad, saluda esta medida como positiva y efectúa una serie de solicitudes al respecto.

ALERTA 13-05-05

UCC Gestiona estas OMIC'S

OMIC-TORRELAVEGA

Avda. Fernando Arce, sn
Mercado de Ganados, 1ª Planta
Tlfno.: 942.88.48.86

OMIC-CAMARGO

C/ Menéndez Pelayo, 28
39600 Muriedas
Tlfno.: 942.25.44.21



OMIC-CASTRO URDIALES

C/ Siglo XX, 4
39700 Castro Urdiales
Tlfno.: 94287.10.98

OMIC-SANTOÑA

C/ General Sagardía, sn
Cocheras del Palacio
39470 Santoña
Tlfno.: 942.67.11.78

También estamos en estos organismos

Consejo de Caja de Ahorros de Santander y Cantabria
Consejo Regional de Consumo
Consejo Regulador de Agricultura Ecológica (Oficina de Calidad Alimentaria)
Consejo Regional de Turismo
Consejo Asesor de Drogodependencias
Adherida al Sistema Arbitral de Consumo de Cantabria
Adherida al Sistema Arbitral de Transporte de Cantabria
Mesa del Sector Lácteo
Consejo Asesor de Salud Mental
Junta Local de Precios
Comisión del Taxi



Unión de
Consumidores de
Cantabria-UCC



CIUDADAN@

La Revista de los Consumidores de Cantabria