



**La Unión de Consumidores de Cantabria logra la devolución del importe de una reparación que no solucionó la avería del coche**

**ANA VILLAZÁN,**  
una vida al  
servicio de los  
consumidores  
de Cantabria



► **ENTREVISTA:**

**Lola Gorostiaga**

Vicepresidenta del Gobierno de Cantabria

**UCC exige al Ayuntamiento de Santander que indemnice a los afectados por los cortes de agua**

**Rechazo a la subida de la tarifa de la luz**

► **INFORMES UCC:**

Carne de vacuno envasada

Derechos a la vuelta de vacaciones

Videojuegos

**DIRECTOR**

Juan José Maestro Gallardo

**CONSEJO DIRECTIVO**

Ghanem Azzam  
Severino García Posada  
Ana Soto Valcárcel  
Ángel Carlos Calvo Gutiérrez

**COORDINADOR**

Francisco Bautista Soler

**ASESORIA JURIDICA**

Enrique Solís Gutiérrez  
Mario Márquez Martín  
Rut García Martínez

**COLABORADORES**

Mercedes Carrera Rodríguez  
Olga Agüero Oláiz

**DISEÑO**

Mercedes Carrera Rodríguez  
Olga Agüero Oláiz

**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](mailto:consumidores@ucecantabria.org)

[www.ucecantabria.org](http://www.ucecantabria.org)

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

Esta revista no admite publicidad comercial

La dirección de esta publicación no se hace  
responsable de las opiniones expresadas en  
esta revista por sus colaboradores

## Sumario

- 1 ◀ PORTADA
- 2 ◀ ÍNDICE
- 3 ◀ EDITORIAL
- 4-5 ◀ SALUD: Alergias alimentarias
- 6-8 ◀ INFORME UCC:
  - Carne de vacuno envasada
- 9 ◀ ANA VILLAZÁN EN EL RECUERDO
- 10 ◀ SENTENCIA UCC:
  - Unión de Consumidores de Cantabria consigue que un taller devuelva el dinero de una reparación que no solucionó la avería del coche
- 11 ◀ SENTENCIA UCC:
  - Una promotora de Laredo condenada a reparar los defectos de una vivienda e indemnizar a su propietaria
- 12-13 ◀ UCC exige al Ayuntamiento de Santander que bonifique a los afectados por los cortes de agua
- 14-15 ◀ ENTREVISTA:
  - Lola Gorostiaga, vicepresidenta del Gobierno de Cantabria
- 16-18 ◀ INFORME:
  - Derechos del consumidor a la vuelta de las vacaciones
- 19 ◀ UCC rechaza la subida de la luz
- 20-21 ◀ INFORME:
  - Videojuegos
- 22-23 ◀ Noticias de actualidad sobre consumo
- 24 ◀ JURISPRUDENCIA
- 25 ◀ ¿QUIÉNES SOMOS?... ASÓCIATE
- 26 ◀ SERVICIOS UCC
- 27 ◀ UCC en prensa
- 28 ◀ CONTRAPORTADA

## *Los bancos españoles: Sacando pecho a cuenta del bolsillo y de la ruina del consumidor español*

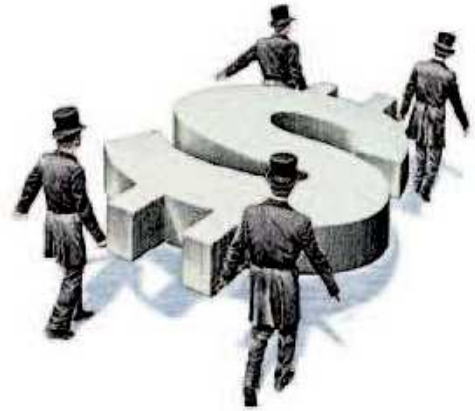
**D**esde que estalló la crisis, los ciudadanos, en España, observábamos preocupados cómo en Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Italia y otros países se nacionalizaban directamente importantes bancos y entidades de crédito, a causa de su insolvencia. La preocupación era, claro, por aquello de lo de las barbas de tu vecino ...

El caso es que aquí, nacionalizar, no se nacionalizó nada, y nuestro sistema financiero pudo sacar pecho y decir que no precisaba de rescates ni de cosas así que se veían por ahí afuera. Así andamos todavía, después de la publicación de los tests de resistencia.

En principio, bien. Si no fuera porque, en realidad, lo que pasa en este país con los bancos y los usuarios de los bancos, escandaliza, a su vez, a cualquier observador extranjero. En otras palabras: afuera "flipan" con lo que hacen los bancos de aquí. Vamos, que no se lo explican. Mientras que aquí, tan tranquilos y tan contentos.

Ha sido muy curioso que recientemente, el 28 de octubre de 2010, el diario "The New York Times", publicase un reportaje demolidor sobre los bancos en España y sus prácticas, referido básicamente, a los embargos de viviendas respecto a compradores que no pueden pagar sus hipotecas. Le sorprende sobremanera al rotativo estadounidense que en nuestro país, después de embargarle la casa, aún pueda deber el ejecutado, al banco, ingentes cantidades de dinero (el principal no cubierto por la subasta, intereses, costas judiciales, etc). En otras palabras, que te quiten la casa y que no desaparezca la deuda. El titular literalmente dice: "EN ESPAÑA TE QUITAN LA CASA PERO NO LA DEUDA". El pequeño empresario toledano usado como ilustración para presentar la noticia, se dolía diciendo "trabajaré para el banco durante el resto de mi vida".

Y es que es para sorprenderse si no fuese para llorar. En un alarde financiero y jurídico, que ha llegado a constituir prácticamente una nueva esclavitud, se priva al consumidor español no ya de su vivienda, sino de la posi-



bilidad de poder empezar de nuevo desde cero. ¡Que qué menos, después de la desgracia! En otros países (Reino Unido, Francia, Alemania, Portugal, ...) se prevé la dación de la vivienda en pago de la deuda, o la condonación judicial de las deudas de las personas físicas mediante la liquidación del patrimonio, o se regulan procesos de negociación que conduzcan a la condonación parcial de la deuda para deudores de buena fe.

Mientras esto pasa afuera, aquí los bancos se aseguran, bien el crédito, o bien la ruina de por vida de los prestatarios, no sólo mediante la garantía real de la vivienda ligada hipotecariamente al pago del préstamo, que ya debería bastar, sino mediante avaluos personales de terceros (padres, cónyuges, hijos) a quienes arrastrarán, también, a la ruina en caso de impago.

Así que tampoco debe extrañarnos la noticia de prensa relativa a la queja del Gobierno Ecuatoriano ante el Banco de España en relación a la ejecución hipotecaria de sus nacionales. Es que es difícil de creer lo que nos está pasando.

Por todo ello es preciso que los partidos políticos con representación parlamentaria se sacudan el miedo inveterado al poder financiero, empiecen a preocuparse por la gente y, si no saben hacerlas, que copien leyes como la francesa "ley Neiertz", o la "ley de la segunda oportunidad". Que tienen el trabajo hecho.

**JUNTA DIRECTIVA**

# SALUD

## Alergia alimentaria



**Doctor AZZAM**

Especialista en pediatría  
Alergia y Asma Infantil

**L**a alergia es una situación de hipersensibilidad a una sustancia determinada que, si se ingiere, se inhala o se toca produce una serie de síntomas anormales. Se denomina "alergenos" a

las sustancias que producen alergia. De tal manera, cuando ese alergenno penetra en el organismo, por cualquier vía, de una persona alérgica, el sistema inmunitario responde de forma exagerada, produ-

ciendo mucha cantidad de anticuerpos llamados IgE que son unas inmunoglobulinas. La exposición repetitiva al mismo alergenno producirá la liberación de unas sustancias, como la histamina, con gran

poder de producir reacciones inflamatorias.

**HAY QUE DISTINGUIR ENTRE LA ALERGI Y LA INTOLERANCIA A UN ALIMENTO.** La intolerancia es la incapacidad de comer un alimento sin sufrir efectos adversos, mas o menos rápidas, sobre la salud. A más cantidad de alimento o aditivo alimentario mas intensas son las manifestaciones. Aquí la reacción no depende del alimento, es el niño el que es "hipersensible" al alimento.

Las **REACCIONES ALÉRGICAS** se provocan por una respuesta de defensa exagerada del sistema inmunitario del organismo, activando la IgE. También aquí la reacción no depende del alimento, ni de la cantidad, es el niño el que es "hipersensible" al alimento. Habitualmente las alergias se manifiestan en grupo, es decir, una persona que es alérgica a un alimento, también puede ser alérgica a inhalantes como lo pólenes, el polvo, o el epitelio de animales. Dichas reacciones se producen al unirse el alergenno con el anticuerpo IgE, que acaba rompiendo una serie de células (eosinófilos y mastocitos), dando lugar a la liberación de histamina.

Es de recordar que nuestro sistema inmunitario juega un papel primordial en nuestro cuerpo protegiéndonos de la invasión de sustancias perjudiciales. Una alergia se produce cuando ese sistema no funciona adecuadamente ante una sustancia no perjudicial, no reconociéndola como normal. Es el caso de las proteínas de leche de vaca, de pescado, de huevo o de cualquier otro alimento.

La **INTOLERANCIA** se puede dar como conse-



## INFORME UCC: 8 COMERCIOS A EXAMEN

# CARNE DE VACUNO ENVASADA

La Unión de Consumidores de Cantabria analiza el etiquetado de la carne de vacuno envasada de ocho establecimientos y certifica que carece de la información suficiente



El estudio de la carne de vacuno realizado por la Unión de Consumidores de Cantabria se ha centrado en el etiquetado de cada producto.

► En primer lugar, se ha valorado la información obligatoria que aparece en la etiqueta: Denominación de venta, número de referencia, lugar de sacrificio, despiece, nacimiento y engorde, fecha de caducidad, cantidad neta y campo visual.

► Y, en segundo término, la información sobre las diferentes IGP (Identificaciones Geográficas Protegidas), datos del envasador, servicio de atención al cliente, propiedades nutricionales y, en general, toda aquella información que proporcione al consumidor un mayor y mejor conocimiento sobre el producto.

Hemos analizado ocho comercios en los que se vende carne de vacuno envasada, siendo el envasado por cuenta del minorista o a través de una empresa de envasado. Estos son Hipercor, Carrefour, Eroski, Lupa, Lidl, Arbol, Día y Mercadona, así como los diferentes envasadores que trabajan para estos comercios.

Desde la crisis de la enfermedad de las vacas locas (encefalopatía espongiforme bovina), se ha incrementado la transparencia de la producción y comercialización de esta carne. Desde la administración se reforzó la normativa vigente en materia de identificación y se adoptaron nuevas disposiciones relativas al

etiquetado obligatorio y a la trazabilidad de la carne a lo largo de todo el canal de distribución. Con el objetivo de consolidar la confianza del consumidor en la carne de vacuno.

### ► EL ETIQUETADO

En cualquier producto alimenticio los datos que deben aparecer en su etiquetado son los relacionados a continuación, con independencia de su normativa específica, siempre amparadas en una norma de ámbito comunitario (Transposición de Directivas o Reglamentos de la Unión Europea), establezcan nuevos datos obligatorios o exceptúen de cumplir otros.

La normativa que regula

este etiquetado es el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio de 1999, por el que se aprueba la Norma general del etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.

### Todos los productos examinados cumplen con la normativa del etiquetado,

ya que informan del nombre y dirección del fabricante, en este caso envasador, cuando no sea el propio comercio quien se encargue del envasado, el número de lote, ingrediente, fecha de caducidad, modo de conservación, etc.

En el caso de la carne de vacuno existen, además, normativas adicionales reflejadas en el Real Decreto 1698/2003, de 12 de diciembre de 2003, que define el etiquetado específico y obligatorio.

### ► TRAZABILIDAD

Es el sistema que garantiza una relación entre la identificación de la carne y el animal o los animales de que procede a través de todas las etapas de

producción, transformación, distribución y venta de carne de vacuno, sobre este apartado hace especial hincapié esta normativa.

Obligatoriamente, el envase debe incluir información sobre: el lugar de sacrificio, el lugar de despiece, el país de nacimiento, el país donde se haya efectuado el engorde o cría y el país donde se haya efectuado el sacrificio de los animales.

En cuanto a etiquetado obligatorio, todos los establecimientos analizados cumplen la normativa.

Así mismo, los envases Carrefour incluyen en su información dos datos que consideramos importantes como son el aporte calórico y la hora de envasado. Aspectos que aunque necesarios, creemos que siguen siendo insuficientes, pues la fecha de sacrificio, el tipo de alimento que se ha dado al animal para su engorde o el régimen de libertad en domesticación en el que se mantiene al ganado son aspectos que consideramos de gran

## TERNERA

Proviene de animales sacrificados antes de los 12 meses de edad. La carne tendrá un color de rosa claro a rosa, con grasa de distribución homogénea de color blanco nacarado, músculo de consistencia firme y ligeramente húmeda.

## AÑOJO

Proviene de animales sacrificados entre los 12 y 24 meses de edad. La carne presentará un color rosa a rojo claro con grasa de color blanco nacarado, músculo de consistencia firme y ligeramente húmeda.

## NOVILLA

Proviene de animales sacrificados entre los 24 y 48 meses de edad. La carne presentará un color rojo claro a rojo, con grasa de color cremoso, músculo de consistencia firme, infiltrado de grasa y ligeramente húmeda.

## BUEY

Proviene de machos castrados sacrificados con más de 24 meses. La carne presentará un color rojo claro a rojo, con grasa de color cremoso, músculo de consistencia firme, infiltrado en grasa y ligeramente húmeda.

# Carne de Cantabria

En el caso de la Ternera Cantabra queda legislado por el Reglamento Comunitario R. CEE 1483/04, de la Comisión, de 20 de agosto por el que se registra y protege la I.G.P. 'Carne de Cantabria'.

Este reglamento fija características necesarias para que la carne obtenga dicha distinción, tales como el territorio de reproducción, crianza y engorde del ganado destinado a la producción de carne apta para ser protegida por la Indicación Geográfica Protegida.

Sólo la carne procedente de ganado vacuno de las

razas agrupadas en el tronco cántabro, bóvido castaño cóneavo (tudanca, monchina y asturiana), pardo alpina integrada por absorción, y la limusina adaptada al medio, así como sus cruces, es apta para suministrar carne protegida bajo la Indicación Geográfica Carne de Cantabria.

La alimentación se adaptará a las normas tradicionales de aprovechamiento de pastos de Cantabria, comprendiendo los periodos de pastoreo en el monte, según las peculiaridades típicas y que están ligadas a factores geográficos y sociológicos.

Así, los animales deben estar mamando de sus madres un mínimo de 3 meses y en la fase de desarrollo post-destete deberán consumir al menos un 50% de sus necesidades

alimenticias en forma de forrajes producidos en Cantabria; en la fase de acabado, la alimentación suplementaria a lo largo de todo el ciclo se hará con productos autorizados por el Consejo Regulador.

Las salas de despiece expedirán las piezas de carne y sus porciones protegidas por la Indicación Geográfica, en envases debidamente precintados, que las protejan de toda contaminación.

Los envases irán provistos de etiqueta o contra etiqueta numerada y expedida por el Consejo Regulador, que deberá ser colocada en la sala de despiece, de forma que no permita su reutilización.

Las piezas protegidas por la Indicación Geográfica no podrán ser congeladas. El pH será inferior a 6 y el oreo será como mínimo de 24 horas.

importancia a la hora de escoger el producto a consumir.

### ►¿ENVASADO POR EL COMERCIO?

Dentro de la oferta de carne envasada encontraremos que en ocasiones el establecimiento que pone a la venta el producto es el mismo envasador. Son los casos de Hipercor, Eroski y Carrefour.

En todos los establecimientos analizados, incluidos estos tres últimos, encontraremos carne envasada por una segunda empresa.

Según las diferentes normativas aplicadas en el estudio, no existe obligación de presentar en el etiquetado los datos del vendedor. Por el contrario, la Ley exige la presencia de la identificación de productor, en este caso envasador, requisito que cumplen en su totalidad.

Sólo en el caso de Hipercor encontraremos toda la infor-



mación referente al vendedor en su totalidad de oferta de carne de vacuno envasada, ya sea este envasado por parte de Hipercor o por parte de una segunda empresa encargada del envasado.

### ►SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La normativa vigente no exige la presentación de los datos del Servicio de Atención al Cliente razón por la cual muy pocos

envases disponen de esta información. Solo los envases analizados en Eroski, Carrefour e Hipercor aparecen los datos de este servicio. Y nunca en la totalidad de los productos ofertados.

En el caso de Eroski y Carrefour se hace mención a este servicio en los productos envasados en el propio establecimiento. En el caso de Hipercor encontramos esta información solamente en los

productos envasados por una empresa suministradora.

El resto de establecimientos analizados, Lupa, Lidl, Mercadona, Dia y Arbol, no aportan información referente al Servicio de Atención al Cliente.

### ▶ CÁMARAS FRIGORÍFICAS

El análisis incluye las condiciones en las que se encuentra la carne dentro de las cámaras frigoríficas. En la tabla comparativa la temperatura nunca baja de los 0°C, siendo la temperatura idónea ente 0°C y 4°C.

En este apartado encontramos a Lupa y Dia fuera del umbral que se supone correcto para la conservación de estos productos. Las cámaras frigoríficas analizadas presentaban temperaturas de 6°C y 5,7°C respectivamente. El resto de comercios mantienen umbrales correctos entre 1º y 3º.

### ▶ ILUMINACIÓN

Otro aspecto a tener en cuenta es la luz con la que expone este producto envasado, ya que el empleo de determinada luz y el juego de las diferentes tonalidades del fluorescente puede influir en el aspecto y presentación de la carne expuesta. Hemos constatado que tanto Mercadona como Lupa usa fluorescentes con una alta saturación de color rojo, influyendo claramente en el aspecto del alimento. Eroski, Hipercor y Dia también poseen niveles de color bastante intenso pero de menos potencia. Lidl y Arbol poseen fluorescentes casi neutros en los que el color rojo es casi imperceptible. Y la mejor iluminación la posee Carrefour siendo el establecimiento más fiel al aspecto del producto, gracias a una iluminación clara y neutra.

### ▶ IDENTIFICACIÓN GEOGRÁFICA PROTEGIDA

Las I.G.P. o Identificación Geográfica Protegida nos indica el vínculo con el territorio en, al menos, una de las fases de producción, transformación o elaboración. Estas denominaciones son expedidas por la administración pública y son

Mercadona y Lupa usan fluorescentes con una alta saturación de color rojo, influyendo claramente en el aspecto del alimento. Carrefour es el establecimiento más fiel al aspecto del producto, gracias a una iluminación clara y neutra.

productos químicos de síntesis (abonos químicos, pesticidas, hormonas, antibióticos, etc) ni organismos modificados genéticamente.

Todo operador que produzca, elabore o importe alguno de los productos citados, con vistas a su comercialización con indicaciones relativas a la producción ecológica,



normalizadas por reglamentos.

### ▶ PRODUCCIÓN ECOLÓGICA

La Agricultura Ecológica es un sistema de producción y elaboración de productos agroalimentarios cuyo objetivo es la obtención de alimentos de la máxima calidad nutritiva y organoléptica, respetando el medio ambiente y sin utilizar

deberá someterse al régimen de control establecido por el estado miembro, que será aplicado por una o más autoridades de control designadas, y/o por organismos privados autorizados.

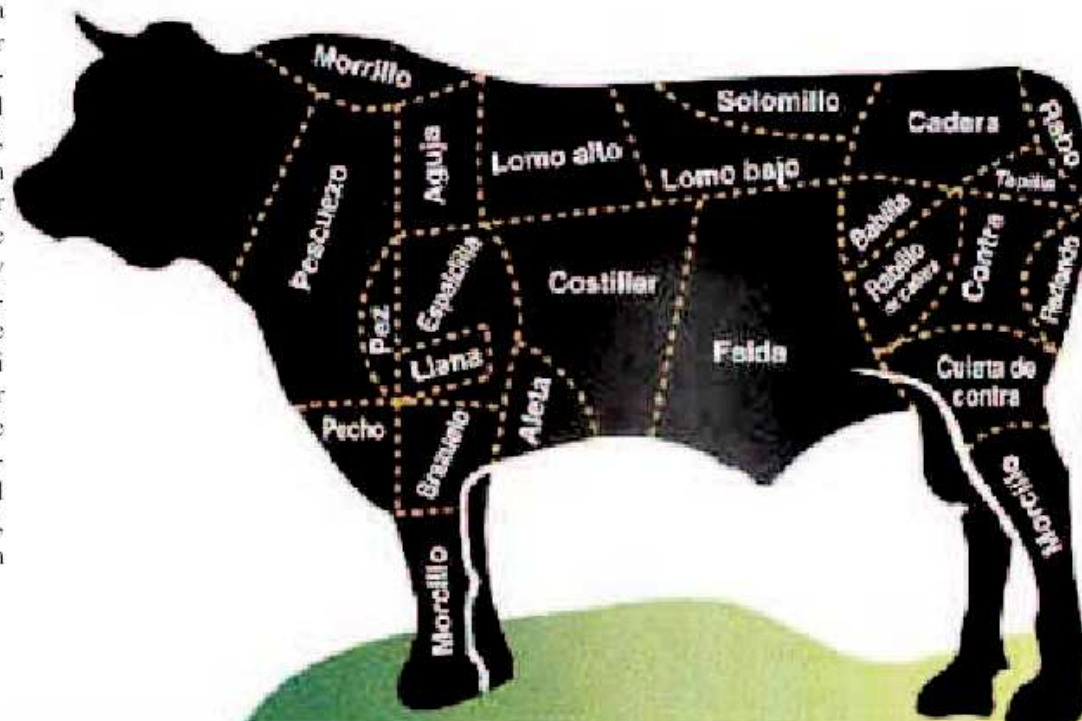
En el caso de Cantabria, el organismo encargado de aplicar este sistema de control es la Oficina de Calidad Alimentaria (ODECA). La indicación de que un producto

es conforme con el sistema de producción ecológica se materializa mediante la aplicación del logotipo CRAE-CN, además los productos procedentes de la Unión Europea podrán llevar de forma voluntaria el logotipo europeo de Agricultura Ecológica.

### ▶ LA ELECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Una vez examinada la oferta podemos afirmar que los requisitos de trazabilidad son plenamente cumplimentados siendo una de las informaciones más importantes. En segundo lugar, creemos que la Identificación Geográfica Protegida y los diferentes sellos de calidad junto a la conservación del alimento son los aspectos que más influyen en la compra directa en establecimiento.

Es importante cerciorarnos de las condiciones en las que se ofrece el alimento. Por último, y en relación a la información del etiquetado, podríamos decir que aún resulta insuficiente en la mayoría de los casos. Siendo datos de interés la fecha y hora de envasado, el tipo de alimentación utilizada en el engorde y las condiciones de cría del animal, imprescindibles para una buena información y servicio al consumidor.





# ANA VILLAZAN VEGA

## Expresidenta y presidenta de honor de Unión de Consumidores de Cantabria-UCC

### *Una vida al servicio del consumidor en Cantabria*

Ocurre, en ocasiones, que una persona deja la huella de su obra en el paisaje que la circunda hasta tal punto que, con el paso del tiempo, dicho paisaje no es reconocible, ni tampoco comprensible, sin el mérito de su aportación. Son pocas dichas personas. No abundan, precisamente. Sin duda, Ana Villazán Vega fue una de ellas.

Mujer luchadora y trabajadora infatigable, dedicó los mejores años de su vida a la causa de los derechos de los consumidores en tiempos en los que dichos derechos ni se reconocían ni se amparaban.

Socia fundadora de UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA, inició el movimiento consumerista en Cantabria, y podemos decir que de forma pionera en España, iniciando la vida de la Asociación de Consumidores que hoy en día es la más representativa en la región, manteniéndola en momentos difíciles, sin apenas recursos, y supliendo éstos con su esfuerzo personal, su dedicación y la de las personas que con ella compartieron aquellos difíciles momentos, desde las épocas de clandestinidad, en los años setenta, cuando ni si quiera se reconocía por el Estado el derecho a existir de las asociaciones de consumidores, hasta los años noventa en que, por motivos personales y de salud, se retiró a su hogar.

Sin lugar a dudas, si hoy en día disponemos de un régimen de derechos como consumidores, y si existe un movimiento asociativo fuerte y representativo que emana de la propia Constitución Española de 1978, se debe a que antes, personas dedicadas y entregadas a esta idea lo pusieron todo de su parte para que ello fuera posible.

Mujer trabajadora y madre abnegada, su carácter fuerte, crítico y constructivo a la vez, guerrero y amable al tiempo, defensor de ideas y proyectos, caló entre todas las personas a quienes ayudó, innumerables, y que hoy lamentarán su ausencia. Pues como todas las personas de su talla, parecía que nunca faltaría y sólo tras su ausencia comprenderemos que el paisaje que vemos es así porque ella y personas como ella lo forjaron con su sacrificio.

Ana Villazán Vega. Hasta siempre.

**JUNTA DIRECTIVA DE LA UNION DE  
CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC**



*“El paisaje que  
vemos es así porque  
ella y personas como  
ella lo forjaron con  
su sacrificio”*

## SENTENCIAS

## UCC consigue que un taller devuelva el importe de una reparación que no solucionó la avería del coche

El juzgado de Primera Instancia de Medio Cudeyo ha dado la razón a un asociado de Unión de Consumidores de Cantabria que reclamó la devolución del dinero que había pagado a un taller por reparar una avería de su coche que no se solucionó. La sentencia es firme.

La reclamación que la letrada de UCC, Rut García Martínez, acaba de ganar en los tribunales es un caso frecuente en muchas reparaciones ante las que, en ocasiones, el consumidor se siente indefenso.

En este caso, un asociado de Unión de Consumidores de Cantabria llevó su coche al taller porque producía un ruido anormal. Le cambiaron la caja de cambios y le cobraron 822,10 euros. Pero el ruido persistía, por lo que acudió de nuevo para que corrigieran el problema.

En el taller le presentaron otro presupuesto para reparar el rodamiento, avería que tenía originariamente y que

no se detectó en la primera reparación, cuando se cambió innecesariamente la caja de cambios.

El propietario del coche solicitó al taller la devolución del importe de la factura de la primera reparación, ya que se trató de un error.

El taller se negó y el afectado -a través de la letrada de Unión de Consumidores de Cantabria- interpuso una demanda de reclamación de cantidad por defectuoso cumplimiento de contrato. El taller de reparación de vehículos se opuso a tal pretensión argumentando el perfecto cumplimiento del contrato y la culpa del demandante.

La letrada Rut García



La letrada de UCC, Rut García Martínez.

Martínez solicitó la devolución del dinero que pagó el propietario del coche por los trabajos de reparación de su vehículo y que no sirvieron a su fin, puesto que llevó el coche al taller porque hacía un ruido, y se lo llevó haciendo el mismo ruido, pero con menos dinero en el bolsillo.

Así, se encargó un informe pericial que determinase que el ruido persistía tras la primera reparación, y que el vehículo necesitaba otra reparación distinta a la efectuada.

Finalmente, se condenó al taller a devolver la cantidad cobrada por la primera reparación que resultó inútil.

### FUNDAMENTOS JURÍDICOS

En los fundamentos jurídicos de la sentencia se recoge que la parte demandante reclama la devolución del precio que abonó por los trabajos de reparación de su vehículo efectuados por el demandado y que no sirvieron a su fin.

Estamos ante un contrato de arrendamiento de servicios, por el que una de las partes, (taller o contratista), se obliga a ejecutar una obra, y la otra, (cliente o comitente), se obliga a pagar

un precio cierto; se trata por tanto de un contrato de resultado, es decir, el contratista se obliga a una prestación de resultado, la satisfacción del interés del acreedor, sin consideración al trabajo que lo crea.

La obra es el resultado previsto en el contrato; por ello, el contratista está obligado a realizar y entregar la obra y que sea ésta la prevista, correcta y adecuada, de forma que si no se obtiene el resultado se presume la culpa del contratista.

Ante tales hechos cabe solicitar o bien el cumplimiento o bien la resolución, siendo ésta última por la que se optó en el caso que nos ocupa.

Ante estos hechos debe acudirse a la vía judicial, avalados por un informe pericial como se hizo en el presente caso que concluía la mala práctica del taller, por lo que se entendió acreditado el incumplimiento imputable al mismo.

En este sentido se atendió a la petición de esta parte de resolverse el contrato, y en consecuencia procedía la restitución de las prestaciones cumplidas, de forma que queden en la misma situación en que hubiesen estado de no haber celebrado el contrato.

Por todo lo expuesto se condenó al taller a devolver la cantidad cobrada por la obra realizada innecesaria.

Unión de Consumidores de Cantabria ha ganado una nueva batalla legal a una promotora. Esta vez, con una novedad importante: Ha conseguido que se indemnice a la propietaria afectada con una indemnización porque su vivienda no obtuvo la cédula de habitabilidad.



## Una promotora de Laredo condenada a reparar los defectos de construcción de una vivienda

UCC consigue, además, que se indemnice a la propietaria por los perjuicios ocasionados porque la casa no tenía la cédula de habitabilidad

El juzgado de primera instancia e instrucción número 2 de Laredo ha condenado a una promotora de la localidad a reparar las obras incorrectamente ejecutadas en un vivienda y a indemnizar a su propietaria con 3.500 euros por los perjuicios derivados de la ausencia de cédula de habitabilidad.

La letrada Rut García Martínez, de Unión de Consumidores de Cantabria, solicitó en nombre de la propietaria del inmueble que se condenase a la promotora a reparar las obras incorrectamente ejecutadas en la vivienda o a su costa, y la indemnización pecuniaria por los daños y perjuicios causados a los propietarios por la no obtención de licencia de primera ocupación.

Tras la práctica de las pruebas propuestas, entre la que destaca el informe pericial de los defectos

encontrados que avalaba la pretensión de la demandante, se ha condenado a la promotora a proceder a la reparación de las obras incorrectamente ejecutadas o a su costa, conforme a la valoración del informe pericial aportado en la demanda por los compradores de la vivienda.

Asimismo, deberá abonar a los compradores la cantidad solicitada en el escrito de demanda en concepto de indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, a lo que debe añadirse los intereses legales que se aplicarán desde el momento de la interposición judicial hasta la fecha del efectivo cumplimiento.

La sentencia a favor de la propietaria de una vivienda conseguida por la letrada Rut García, de Unión de Consumidores de Cantabria, tiene en esta ocasión un matiz especial:

Además de tratarse de un pleito por defectos de construcción, se ha conseguido una indemnización por los serios perjuicios causados a los compradores de la vivienda al no haber obtenido la preceptiva cédula de habitabilidad.

Dicha obtención, además, se trata de una obligación del promotor, y puesto que no ha cumplido con la misma, debe indemnizar los perjuicios causados, tales como no poder disfrutar de viales urbanizados, así como de los mínimos servicios públicos de alumbrado, limpieza y recogida de basuras, entre otras cuestiones.

En el siguiente número de la revista se informará acerca de si se llegó a formalizar el recurso de apelación anunciado, o si por el contrario deviene firme la sentencia si no lo formalizan.

### DEFECTOS DEL INMUEBLE

Los defectos denunciados por la propietaria, que la empresa constructora tendrá que reparar consisten en humedades en dos paredes de la vivienda ocasionadas por una insuficiente ventilación, ya que la ventana es muy pequeña, y por una mala ejecución de la tela asfáltica. Asimismo, hay defectos por mal acabado en el pavimento del baño, garaje y porche, que deberán ser reparados. La puerta de acceso al jardín de la vivienda, de dimensiones inferiores al hueco tiene que ser cambiada y también se obliga a la constructora a colocar una barandilla en el hueco de la escalera que da acceso al sótano.

# UCC exige al Ayuntamiento de Santander que bonifique a los afectados por los CORTES DE AGUA

Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) ha remitido un escrito al Ayuntamiento de Santander instándole a que indemnice a los ciudadanos afectados por los cortes de agua en Castilla-Hermida aplicándoles la bonificación correspondiente en el futuro del agua.

"Reclamamos al Ayuntamiento de Santander que nos informe de los cortes de suministro producidos en el último año en Santander, así como de los vecinos afectados por dichos cortes, y el motivo de los mismos, expresando, cuántos de ellos se deben a fugas en la red, y el volumen de agua potable estimada perdida en dichas fugas, así como el coste de la misma", reclama el portavoz de la organización, Francisco Bautista.

Igualmente, UCC insta al Ayuntamiento a que proceda a bonificar a los usuarios afectados por cortes de suministro en su próximo recibo del agua con el descuento en los términos fijos del periodo durante el que se hayan visto privados de suministro y metros cúbicos correspondientes, de los que se hayan podido ver privados.

## NUMEROSAS QUEJAS TRAS DOS CORTES

Bautista, señala que las oficinas de UCC han registrado numerosas quejas de vecinos de la zona después de haber



## ¿Qué falla en la red de agua?

Los frecuentes cortes de agua han afectado, asimismo, a otras zonas de la ciudad. Concretamente, y entre otras incidencias, en diciembre se produjeron dos roturas de tuberías en la calle San Fernando en un tramo de diez metros y el 26 de enero se produjo una fuga en General Dávila. Al hilo de esta circunstancia, Unión de Consumidores de Cantabria considera que cabe preguntarse qué falla en el sistema de distribución de agua de la ciudad "para que tan frecuentemente los usuarios sufran estos cortes y reparaciones, aunque todo parece indicar que, o bien no se repara correctamente, o bien el estado de la red es deficiente", asevera Francisco Bautista.

En este sentido, UCC advierte de que teniendo en cuenta que el agua es un bien de primera necesidad y que su suministro es sufragado por los usuarios del mismo, la concatenación de averías y sus consiguientes cortes de suministro provoca molestias insoportables entre dichos usuarios.

sufrido cortes de suministro durante 24 horas, concretamente el pasado día 24 de enero. Asimismo, el día 17 de produjo otro corte de agua que afectó -según ha reconocido Aqualia, a 83 viviendas- en esta ocasión provocado por la rotura de otra tubería frente a las dependencias de la Policía Local.

UCC subraya que dichos cortes de suministro -según

se ha puesto en su conocimiento- obedecen a averías que esta zona está padeciendo de forma reiterada, provocando la falta de suministro a manzanas enteras de ese barrio de la ciudad. "Es el caso que, al parecer, y según se nos informa, la avería que causa el corte de suministro en cuestión, se produjo en la misma zona exactamente un mes antes", añade.

## Incidencias demasiado frecuentes

### 01.12.2009 CORTE DE SUMINISTRO EN LA CALLE CASTILLA.

Desde las 21.00 horas hasta las 9.00 de la mañana, a causa de la rotura de una cañería en el 69 de la calle Castilla que dejó sin agua a casi todos los usuarios de esa calle hasta la Plaza de las Estaciones.

### 09.12.2009 DOS ROTURAS EN CASTILLA-HERMIDA

Por la mañana fue una rotura en el enganche a la red general cerca de Carlos Haya y por la noche otra en la calle Carlos III.

### 13.12.2009 ROTURA DE TUBERÍA e inundación en la calle San Fernando.

14.12.2009. ROTURA DE TUBERÍA e inundación en el número 58 de la calle San Fernando. Segundo reventón en una semana, diez metros más arriba que el anterior.

17.12.09 ROTURA DE TUBERÍA e inundación a la altura del nº 53 de la calle Castilla. Corte del suministro de agua desde la madrugada hasta medio día. Inundaciones de comercios. La tubería reventó de madrugada y Aqualia se limitó a cortar el suministro, sin informar ni arreglarlo. Afectó a 6 portales, unas 83 viviendas, de los números 41 al 51 de la calle Castilla.

**03.03.10 FUGA DE AGUA EN MARQUES DE LA HERMIDA 24**

**30.03.10 AQUALIA CORTA EL SUMINISTRO DURANTE UNA HORA Y CUARTO ENTRE Alfereces Provisionales y Ruiz Zorrilla para sustituir unas válvulas.**

**06.04.10 ROTURA TUBERÍA ISABEL LA CATÓLICA.** Como consecuencia de la fuga se produjo un hundimiento que hizo necesario el corte de la circulación entre las calles Jesús de Monasterio y Rubio.

**10.04.10 ROTURA TUBERÍA AGUA GENERAL DÍAS DE VILLEGAS (CALLE CASTILLA)** La fuga dejó sin suministro durante toda la mañana a la zona desde el punto de la fuga hasta la calle Carlos Haya.

**11.05.10 CORTE DE AGUA EN LOS CASTROS.** Corte de agua por complicaciones en una tubería en la avenida de los Castros

**21.05.10 ROTURA TUBERÍA GENERAL DÁVILA** Corte del suministro durante casi todo el día

**01.09.10 CORTE AGUA EN GENERAL DÁVILA** Corte de agua por rotura de la red en General Dávila

**14.09.10 ROTURA TUBERÍA CALLE ALTA** corte suministro durante varias horas e inundación de toda la calle.

## UCE propone crear un órgano de control que vele por los derechos de los consumidores de las entidades bancarias

La Unión de Consumidores de España (UCE) ha propuesto al Gobierno la creación de un órgano de control y seguimiento que vele por que la publicidad se ajuste la ley, no lesione los intereses de los consumidores y cuente con todos los actores que intervienen en el proceso y la participación de las organizaciones de consumidores.

La decisión del Ministerio de Economía y Hacienda de prescindir de la autorización previa que este organismo otorgaba a las campañas publicitarias de los bancos significa eliminar el filtro más importante y uno de los pocos criterios



que otorgaba credibilidad y fiabilidad al sector.

En opinión de UCE, el departamento que dirige la vicepresidenta Elena Salgado deja en manos del Banco de España el desarrollo del nuevo sistema de control publicitario de las entidades financieras, de forma que cualquier tipo de garantías que tenían los

consumidores al recibir la publicidad por parte de las entidades bancarias se deja, ahora, al albur de las buenas intenciones de las propias organizaciones financieras.

En este sentido, destaca que omitir datos de sus productos es una práctica generalizada entre las entidades bancarias.

Además, sustituir un control previo por un control a posteriori va a derivar en posibles casos de fraude de ley contra el consumidor, pues retirar una campaña de publicidad una vez que se ha puesto en marcha puede producir efectos irreversibles en los derechos de los consumidores.

## Unión Consumidores de España reclama la supresión del canon digital

► Lamenta que no proteja también a los usuarios

La Unión de Consumidores de España (UCE) ha reclamado al Gobierno la supresión del canon digital tras lamentar que la resolución del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TUE) exima a las empresas de pagar ese canon pero no a las personas físicas.

El TUE ha avalado el canon digital que se aplica a equipos de reproducción destinados a particulares para uso privado pero ha declarado ilegal aplicarlo indiscriminadamente a empresas y profesionales.



La asociación de consumidores subraya que el hecho de que el TUE reconozca que es prácticamente imposible controlar o hacer estadísticas del número exacto de copias privadas podría eximir de su pago a las empresas,

pero seguiría aplicándose a los consumidores, por lo que ha reclamado al Ejecutivo que suprima el canon.

En caso de que el Ejecutivo no elimine el canon los consumidores serán quienes sufragan y soporten el pago de una tasa declarada ahora ilegal y abusiva.

Por último y a la espera de la decisión que finalmente adopte el Ministerio de Cultura, la UCE ha recalado que se reserva el derecho de emprender acciones legales ante los tribunales.

## ENTREVISTA

# Lola Gorostiaga

Vicepresidenta del Gobierno de Cantabria

## “Es imposible evolucionar si no cambiamos las cosas”

**Pregunta.-** Como vicepresidenta del Gobierno de Cantabria gestiona las competencias de bienestar social. Su mayor logro ha sido poner en marcha la Ley de Dependencia que garantiza asistencia e incluso ayuda económica a todas las personas dependientes y sus cuidadores, ¿cómo valora la aplicación de este derecho a la dependencia?

**Respuesta.-** Para nosotros es un reto y una apuesta política trascendental, pues supone afrontar la ardua tarea de hacer realidad un nuevo derecho de ciudadanía: el derecho de las personas que no pueden valerse por sí mismas a la protección por los poderes públicos, lo cual nos está permitiendo ir sacando a los Servicios Sociales del ámbito de la beneficencia y la caridad y pasarlos a la categoría de derechos sociales.

**P.-** Esta apuesta política está cambiando ya la vida de muchos cántabros y cántabras no se hace solo con buenas palabras, sino que requiere una importante inversión de recursos económicos y de personal y en este sentido los datos no pueden ser más contundentes.

**R.-** Esta Ley está suponiendo un importante impacto económico y laboral. Uno de los sectores empresariales más fuertes de Cantabria, hoy por hoy, es el que gestiona los centros de atención a la dependencia y que participa en la prestación de los diferentes servicios que se ofrecen.

Estamos hablando de casi 100 empresas que emplean que dan empleo directo a más de 3.000 personas, en su mayoría mujeres, que han encontrado una forma

estable y profesionalmente reconocida de incorporarse al mercado de trabajo.

**P.-** Actualmente, ¿a cuántas personas dependientes se está atendiendo y cuántos recursos económicos se destinan a ello?

**R.-** La inversión para la extensión del Sistema Público de Atención a la Dependencia se eleva hasta los 144 millones de euros. En conjunto, la gestión pública de los servicios sociales alcanzará en 2011 una inversión de casi 200 millones de euros, incrementándose un 9,5%. Los servicios sociales representan el 9% del presupuesto del Gobierno de Cantabria para 2011. En estos momentos, más de 16.000 personas beneficiándose ya de los derechos que reconoce la Ley.

Además, Cantabria afrontará en 2011 el último tramo de aplicación de la norma, el que afecta a personas con una situación de dependencia moderada. De este modo, a la protección al Grado 2 y al Grado 3 de dependencia, actualmente en vigor, se les sumará, el 1 de enero, la protección al grado 1, en su nivel 2. Con este nuevo reconocimiento social, nuestras previsiones nos indican que el año próximo llegaremos a atender a 20.000 personas dependientes.

**P.-** ¿Cantabria tiene mayor porcentaje de personas dependientes que otras comunidades?

**R.-** Los últimos datos que ha hecho públicos el IMSERSO señalan que Cantabria está atendiendo a 88,4 personas por cada 100 habitantes con derecho a servicios y prestaciones de la Ley de Dependencia, lo

que nos sitúa a la cabeza de las comunidades autónomas en la atención de personas dependientes, sólo por detrás de Ceuta y Melilla, que atiende a 88,7 personas por cada cien habitantes, y en números similares a los de Castilla y León (88,1) o La Rioja (87,8) y notablemente mejor que el global nacional, que es de 73,6 personas por cada 100 habitantes con derecho.

**P.-** En relación a las plazas en las residencias para estas personas, ¿qué pasos se están dando? ¿Cuántas plazas tiene Cantabria y cuántas necesitaría actualmente?

**R.-** En los últimos siete años, Cantabria ha duplicado el número de plazas públicas en residencias y centros de día. El Presupuesto de 2011 nos va a permitir contar con 6.646 plazas públicas de atención a mayores y personas discapacitadas en centros de día y residencias. En los próximos meses se abrirán nuevas residencias concertadas e invertiremos 60 millones de euros en la financiación de plazas también concertadas.

**P.-** Respecto a las competencias sobre el empleo, que usted gestiona desde la vicepresidencia del Gobierno de Cantabria, un reciente estudio advertía de que las oficinas de empleo son meros agentes de pagos de subsidios e intermediarios en la oferta formativa, pero no gestionan ni el 3% de las ofertas de empleo. ¿Van a tomar alguna medida al respecto para conseguir que las oficinas de empleo tramiten precisamente empleos?

**R.-** El Servicio Cántabro de Empleo tiene competencias en la Intermediación laboral y la Gestión de las políticas de empleo y hemos desarrollado un protocolo de itinerarios personalizados de inserción y de itinerarios de prospección empresarial con el objetivo de que nos permita dar una mejor respuesta a ambas cuestiones.

Por lo tanto la actividad que se gestiona desde las Oficinas de Empleo es mucho más amplia y extensa que lo que usted afirma, ya que se ha referido fundamentalmente a la que realiza el estado (en nuestras oficinas compartidas).

Por ofrecerle datos de un ejercicio cerrado, durante el año 2009, sólo en las Oficinas de Empleo se prestaron 443.226 servicios, más de 35.000 fueron de orientación, (sin contar, por supuesto, los 7.000 ofertados a través de entidades colaboradoras), ofrecimos formación a más de 14.000 personas, ayudas a casi 800 emprendedores para iniciar su actividad



económica, más de 900 mujeres reciben ayudas para cuidado de hijos y de persona dependiente de modo que les sea más fácil conciliar la vida personal y profesional, se subvencionó el coste salarial de la contratación de más de 1.500 personas trabajadoras en entidades locales y sin ánimo de lucro, se subvenciona el 75% de los costes salariales de más de 1.100 trabajadores en centros especiales de empleo etc...

**P.- Al hilo de la cuestión anterior, ¿no resulta cuestionable que cada ayuntamiento disponga de su propia agencia de empleo o desarrollo local y las bolsas de empleo se multipliquen en cada municipio o colegio profesional?**

**R.-** En primer lugar, no todos los ayuntamientos tienen agencias de empleo y desarrollo local; solamente cabe hablar de agentes de empleo y desarrollo local respecto de los técnicos en cuya selección ha participado el Servicio Cántabro de Empleo y cuya contratación subvenciona este organismo en un 80%.

Los agentes de empleo y desarrollo local se configuran como trabajadores de las corporaciones locales o entidades dependientes o vinculadas a una administración local que tienen como misión principal colaborar en la promoción e implantación de las políticas activas de empleo relacionadas con la creación de actividad empresarial, desarrollándose dicha colaboración en el marco de actuación conjunta y acordada de la entidad contratante y el Servicio Cántabro de Empleo.

Sus funciones se detallan en la Orden del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales que las regula.

**P.- El proyecto estrella de esta legislatura es la apuesta por la energía eólica en Cantabria, el proyecto, pese a las críticas que ha levantado, sigue en marcha. ¿Podría avanzarnos que supondrá para Cantabria en términos de renta-**

**“No se me ocurre mejor forma de defender Cantabria que arriesgar e innovar para apostar por un sector de desarrollo industrial de futuro, como es el de la energía eólica en tierra y en el mar”**

**bilidad financiera y como motor de generación de empleo?**

**R.-** Cantabria debe saber aprovechar sus oportunidades, porque las tiene. Oportunidades de especializar su tejido productivo en un campo de futuro como son las energías renovables. Un cambio de modelo productivo significa, dar toda una serie de pasos que nos permitan adaptar nuestros sectores industriales y profesionales maduros para que se conviertan en industrias de futuro, con capital tecnológico y, sobre todo, con capital humano cualificado.

Eso exige cambios y riesgos. Es imposible evolucionar si no cambiamos

las cosas. La apuesta que estamos haciendo por las energías renovables en esta región es nuestra oportunidad para encontrar un lugar en el futuro económico e industrial del país. Debemos arriesgar, porque si nos quedamos ensimismados, iremos a la cola de los cambios que lideren otras regiones de España. No se me ocurre mejor forma de defender Cantabria que arriesgar e innovar para apostar por un sector de desarrollo industrial de futuro, como es el de la energía eólica en tierra y en el mar.

El sector energético vinculado a las renovables, la inversión en Investigación, Desarrollo e Innovación es tan fuerte que constituye una oportunidad para que Cantabria se convierta en uno de los referentes españoles a nivel internacional en esta materia.

Nuestro desarrollo eólico terrestre está dando sus primeros pasos y la investigación para experimentar la generación de energía eólica marina se plasmarán pronto en proyectos concretos, como es un parque de pruebas que se ubicará frente a Santillana del Mar.

La energía eólica marina va a mover en los próximos años 80.000 millones de euros de inversión privada a nivel mundial, 8.000 de ellos sólo en I+D. Y Cantabria tiene mucho que aportar a esa nueva industria. No en vano, más de 100 empresas de Cantabria están trabajando con el Gobierno, preparadas y en disposición de adaptarse a las exigencias de un sector de rápido desarrollo y que abre grandes expectativas de futuro.

**P.- A través de la Unión de Consumidores de Cantabria hemos tramitado muchas reclamaciones por errores y abusos en la facturación de la empresa Eon. En reiteradas ocasiones hemos pedido amparo al Gobierno de Cantabria, ¿por qué razón el Gobierno no se implica en estos casos y exige a la compañía eléctrica rigor en la facturación en aras de defender los derechos de los ciudadanos?**

**P.-** Los suministros básicos son parte esencial que afecta a todos los ciudadanos, por ello es especialmente importante que las empresas que los prestan compartan la filosofía principal de este Gobierno que es potenciar las buenas prácticas en el mercado que benefician a todos: empresarios y consumidores. En este sentido, el Gobierno de Cantabria está trabajando con especial intensidad para crear las condiciones para que esas empresas se adhieran al sistema arbitral de consumo.

## REGRESO DE VACACIONES: Cómo ejercer sus DERECHOS

Aviones, hoteles, retrasos, alojamientos... con frecuencia las vacaciones originan numerosas reclamaciones y contratiempos. Sepa cómo puede ejercer sus derechos a la vuelta de las vacaciones con esta completa guía.

### TRANSPORTE FERROVIARIO Nuestro derechos por railes

Si optamos por viajar en tren y nuestro viaje se cancela, la empresa ferroviaria nos deberá reintegrar, al margen de la indemnización que podamos solicitar por daños y perjuicios que se nos han ocasionado, el precio de nuestro billete. Ahora bien, esta regla general tiene una excepción: Que la cancelación se deba a causas de fuerza mayor.

► Si la cancelación se produjese dentro de las 48 horas anteriores a la salida, tendremos la posibilidad de optar entre el reintegro del precio de dicho billete, o viajar a nuestro lugar de destino en condiciones semejantes a las que habíamos contratado. Pero si la cancelación tiene lugar dentro de las 4 horas anteriores a la hora prevista de partida, la indemnización que nos corresponderá será la del doble del precio del billete que adquirimos.

► En los supuestos de interrupción de nuestro viaje, la compañía ferroviaria deberá procurarnos, lo antes posible



y en unas condiciones parejas a las que lo íbamos a realizar, transporte para llegar a nuestro lugar de destino, y si dicha interrupción se dilatará más de una hora, además nos deberá facilitar manutención y hospedaje.

► También es posible que nuestro viaje se retrase, y ante tal situación, si el retraso es superior a una hora, nos deberán reintegrar - como mínimo- el 50 % del precio del billete, y si fuese superior a hora y media el 100%.

► Finalmente apuntar que ante unos daños producidos en nuestro equipaje durante el trayecto o ante una pérdida del mismo, tendremos derecho a una indemnización de 14,50 €/kg., si bien ésta no podrá superar los 60 €/viajero.

### TRANSPORTE AÉREO

Ante los numerosos supuestos de cancelación de vuelos, u overbooking, especialmente en fechas vacacionales, es importante que no relajemos el ejercicio de nuestros derechos, pues ante tales situaciones, al margen de podernos corresponder una indemnización por los daños y perjuicios que se nos hayan podido irrogar, tendremos derecho en todo caso a una compensación económica.



#### 1.- CANCELACIONES

► Si nuestro vuelo se cancela, pero la compañía nos ofrece la posibilidad de volar dentro de la hora previa a aquélla que habíamos concertado, y llegar a nuestro lugar de destino con menos de 2 horas de retraso, o si dicha cancelación ha sido debida a causas extraordinarias, tendremos derecho a que nos proporcionen manutención, alojamiento, y en el supuesto de que nos ofrezcan volar el día siguiente, realizar a su cargo dos comunicaciones, y ello sin perjuicio de poder optar entre:

- (a) que nos devuelvan en los próximos 7 días del precio del billete la parte correspondiente por el trayecto cancelado, e incluso del realizado si careciere de sentido continuar el viaje, en cuyo caso deberían llevarnos al lugar de origen, o
- (b) que nos trasladen lo antes posible a nuestro lugar de destino en unas condiciones equiparables a las que habíamos contratado.

► En el caso de que la compañía aérea no nos ofrezca las posibilidades expuestas, nos deberá prestar manutención, alojamiento, para el supuesto de que nos hayan ofrecido la posibilidad de volar el día siguiente, realizar a su cargo dos comunicaciones, y además tendremos derecho en todo caso a una compensación económica que variará atendiendo a los kilómetros del viaje, y a si nos han ofrecido otras alternativas de vuelo.

En este sentido dicha compensación puede ascender a 250 €, si el vuelo es hasta 1.500 km.; a 400 € si el vuelo es entre 1.500 y 3.500 Km, o más de 1.500 Km. si se trata de un vuelo intracomunitario, -o 200 € si en este supuesto nos facilitaran viajar a nuestro lugar de destino en menos de 3 horas-, y finalmente para los vuelos de más de 3.500 Km. extracomunitarios, la indemnización será de 600 €, que podrá verse reducida a 300 €, si nos permiten volar a nuestro lugar destino antes de 4 horas.

► Ahora bien, si la cancelación del vuelo se debe a que como viajeros, motu proprio, ya no deseamos realizar el viaje, la compañía podrá penalizarnos en una cuantía variable que dependerá de la compañía, vuelo y tarifa aplicable.



## 2.- OVERBOOKING

- ▶ Esta situación se produce cuando la transportista (la compañía aérea) ha vendido más plazas de las que dispone, con lo que algunos viajeros no podrán viajar. Curiosa excepción a las obligaciones dimanantes del título de transporte que, sin embargo, constituyen práctica frecuente y encuentra amparo en la normativa comunitaria.
- ▶ Ante situaciones de overbooking, en que la compañía avisa para que podamos desistir en nuestra reserva, es importante que conozcamos que tanto nuestra renuncia, como no, conlleva una serie de compensaciones, siempre y cuando hayamos confirmado previamente nuestra reserva, y hayamos acudido a la hora fijada de embarque.
- ▶ La compensación económica podrá reducirse a la mitad cuando se nos facilite viajar al mismo lugar de destino antes de dos horas si el vuelo es hasta 1.500 km., tres horas si es entre 1.500 y 3.500 km., o cuatro horas para los vuelos a partir de 3.500 km, será la misma a la que hemos hecho referencia para los casos de cancelación de vuelo.

## 2.- RETRASOS

- ▶ Aunque los retrasos no conllevan para el usuario el derecho a percibir una compensación, éste podrá reclamar una indemnización, que podrá ascender a 1.000 - 4.150 DEG\*, por los daños y perjuicios que se le hayan ocasionado, y que pueda probar.
- ▶ En los vuelos de hasta 1.500 km. que se retrasen 2 horas o más; a partir de 1.500 km y hasta 3.000 km. o intracomunitarios a partir de 1.500 km. que se retrasen 3 horas o más; y a partir de 3.500 km. intracomunitarios que se retrasen 4 horas o más, la compañía aérea -a parte de lo apuntado- nos deberá facilitar manutención, alojamiento, y dos comunicaciones a su cargo, salvo que dicha demora en el despegue se deba a causas extraordinarias, en cuyo caso no tendrá que indemnizarnos.
- Es más, la Sala 4ª del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en sentencia de 18 de noviembre de 2009, llega a dar el mismo tratamiento, -por lo que a cancelación de vuelos y consecuencias de compensación automática se refiere-, a los pasajeros puntuales e impuntuales, en los supuestos en que la llegada al lugar de destino se demore en más de tres horas respecto al horario previsto.
- Si el retraso fuese mayor a 5 horas, deberán abonarnos el precio del billete por el vuelo no realizado, e incluso el del realizado, si la continuación del mismo ya carece de interés, y facilitarnos un vuelo de vuelta.

## 4.- PÉRDIDAS DE EQUIPAJE

- ▶ Si el problema es que nuestro equipaje se ha extraviado -entendiendo como tal si han transcurrido más de 21 días de demora en la entrega- o estropeado, deberemos solicitar y rellenar el parte de irregularidad de equipaje, e interponer una reclamación aportando aquellas pruebas de que dispongamos.
- ▶ Si habíamos realizado una declaración de valor del equipaje, tendremos derecho a que nos indemnicen hasta el límite de lo declarado, en caso contrario, deberemos probar los daños ocasionados, que no se limitarán solamente a los efectivamente producidos sobre nuestro equipaje, sino además a los ocasionados por las adquisiciones que en sustitución de lo dañado o perdido hemos debido de realizar, e incluso por los daños morales ocasionados.
- ▶ El plazo que disponemos para interponer dicha reclamación será de:
  - 7 días si nuestro equipaje resulta estropeado, o si ha llegado incompleto;
  - 21 días en los supuestos de demora en la entrega, o de pérdida.
- ▶ El límite de la indemnización será de 1.000 DEG\*, salvo que tales daños hubieran sido causados de forma intencional.

## RECOMENDACIONES

Ante la posibilidad de que las anheladas vacaciones sean un auténtico desastre, es importante -a efectos de eventuales reclamaciones- que guardemos el contrato realizado, facturas del mismo, la publicidad que se ofertaba del mismo, etc., para así poder hacer valer nuestros derechos si éstos se ven conculcados por incumplimientos de los distintos intervinientes en las mismas. En cuyo caso deberemos intentar llegar a un acuerdo con la/s empresa/s interviniente/s (agencia/s), pero si la negociación mantenida es infructuosa y no logramos alcanzar un acuerdo, deberemos solicitar ante la/s misma/s las correspondientes hojas de reclamaciones, en donde se dejará constancia de los datos de la empresa, nuestros datos, así como una relación sucinta de los hechos, y lo que se reclama.

Tras este paso, podemos quejarnos ante la Dirección General de Turismo correspondiente, lo que puede llevar aparejado que se sancione a la empresa reclamada, y como medio de solución extrajudicial del conflicto que haya surgido, también cabe la posibilidad de intentar realizar un arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo, o ante las correspondientes de transporte terrestre.

Si pese a lo expuesto no hemos alcanzado un resarcimiento por los daños ocasionados, entonces la única posibilidad que nos queda para hacer valer nuestros derechos, es la vía judicial.

Otro dato fundamental a tener en cuenta, para que nuestra petición prospere, es el plazo que tenemos para reclamar que en caso de incumplimiento de un viaje combinado es de 2 años, y para los casos de impagos de indemnizaciones por vuelos problemáticos es de 6 meses, o 2 años, dependiendo de si los vuelos eran nacionales o internacionales respectivamente.

\*DEG o derecho especial de giro; unidad monetaria utilizada en el contrato de transporte aéreo para fijar indemnizaciones.

# ¿Viaje ORGANIZADO o POR LIBRE?

**A**nte la decisión de hacer un viaje podemos optar por contratar todos los servicios que vayamos a precisar de manera individual, o contratar un viaje combinado, definido en el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, y que recibe tal denominación por que combina, aún, previamente a su realización, por lo menos dos de los siguientes elementos: Transporte, alojamiento u otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento, y que constituyan una parte significativa del viaje combinado. 'Combinación' que es vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, y cuya prestación ha de sobrepasar las 24 horas, o incluir una noche de estancia.

► Si nos decidimos por la segunda opción, podemos realizar su contratación a través de una agencia minorista, que la Organización Mundial del Turismo define como aquella que suministra al público información sobre posibles viajes, alojamiento, y servicios colindantes, incluidos los horarios y condiciones del servicio, aunque la organizadora del viaje sea una agencia mayorista, es decir una empresa que organiza de forma habitual viajes combinados para venderlos, bien directamente o a través de agencias minoristas al consumidor.

► En este caso, **la agencia nos deberá facilitar un programa detallado** con todo el itinerario a realizar, descripción de los establecimientos donde se va a pernoctar, comer, así como el precio del viaje en conjunto.

► En el caso de haber contratado con una agencia minorista es obligación de la misma allanar nuestro camino en la reclamación ante la mayorista u organizadora del viaje, so pena de incurrir en responsabilidad.

► Además, **será necesario**

**que formalicemos dicho contrato por escrito.**

Contrato que deberá contener los datos identificativos de la entidad organizadora, agencia, y compañía aseguradora si en el pack se incluyese un seguro para el viajero, el límite mínimo de personas que es necesario que se inscriban para que se pueda realizar el viaje, la fecha tope para comunicar a los viajeros si el viaje va a ser cancelado, período para confirmar las reservas, gastos por anulación, el itinerario a realizar, tipo y categoría de los establecimientos de alojamiento, número de comidas que se van a servir, precio del viaje, así como las circunstancias en que puede ser variado (si bien en los 20 días anteriores al viaje deberá permanecer inalterable), impuestos no incluidos, así como otras condiciones particulares que hayan sido expresamente pactadas.

Por lo que respecta a los **cambios de notoria importancia** que puede llevar a cabo el organizador, es vital que nos lo comunique sin demora alguna, puesto que como consumidores podremos optar entre:

(a) admitir el cambio, y en su caso abonar o que nos

reintegren la diferencia entre el viaje ofertado inicialmente y el final modificado,

(b) rechazar ese cambio, y no realizar el viaje inicialmente programado sin que nos puedan practicar ninguna penalización, o

(c) no dar respuesta dentro de los 3 días siguientes a la comunicación de la variación del viaje, lo que se entiende que equivale a rechazar el cambio.

En estos dos últimos supuestos, se tendrá derecho a una indemnización como si de una cancelación se tratase, además, al igual que **si finalmente se cancelara el viaje por causa no imputable al viajero, éste podrá optar entre:**

1.- Que le reintegren el precio del viaje en un periodo de 30 días, pasados los cuales tendrá derecho a percibir el doble del precio.

2.- Llevar a cabo otro viaje de iguales características, e incluso mejores sin abonar diferencia alguna, o de características más básicas, con derecho a que le abonen la diferencia.

► No obstante, las indemnizaciones no se harán efectivas si la cancelación o modificación sustancial del viaje se debe a causas de fuerza mayor, o si el número de personas inscritas para realizar el viaje es inferior al que se señaló como condición para poderse llevar a cabo. En este último supuesto nos deberán informar de la cancelación como mínimo 10 días antes de la fecha prevista de realización.

► En el caso de que nuestra elección sea contratar todos los servicios que vayamos a precisar de manera individual, debemos tener en cuenta que ante un incumplimiento del prestador del servicio de que se trate, sólo él será el responsable, y ello sin perjuicio de que su contratación se haya

realizado a través de una agencia, porque en este caso la agencia únicamente habrá operado como un intermediario entre nosotros, y ello no le supone asumir responsabilidad más allá de informar de forma precisa de las condiciones en que se va a prestar el servicio, su precio, así como hacer entrega de los documentos necesario.

► En cualquier caso si la contratación la hacemos directamente con particulares hemos de tomar algunas precauciones tales como guardar toda la documentación que pueda obrar en nuestro poder, y que acredite la existencia de la relación contractual, los pagos efectuados por nuestra parte, etc.

► **Ante la imposibilidad sobrevinida de no poder realizar el viaje** que habíamos contratado, las posibilidades que se nos presentan son:

(a) que un tercero viaje en nuestro lugar, siempre que se lo manifestemos por escrito a la agencia por lo menos 15 días antes del día de partida.

(b) que cancelemos el viaje, en cuyo caso si faltan menos de 15 días para su realización deberemos hacer frente a una penalización por dicha cancelación, que variará entre 5-25% del precio del viaje, dependiendo de los días que resten para su realización, salvo que la causa que originó esa imposibilidad de realizar el viaje sea de fuerza mayor, porque en dicho caso no deberemos afrontar penalización alguna.

► No obstante, también es posible que tengamos que abonar los gastos por la cancelación que a título de gastos de anulación y de gestión se hayan originado, que puedan acreditarse, y que así se hayan recogido en contrato.

## Unión de Consumidores de Cantabria rechaza la subida de la tarifa de la luz

► El recibo subirá un 4,8% de media en todos los hogares

► Esta subida se suma a la de enero de un 2,6%



La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) ha manifestado su más enérgico rechazo a la subida de la tarifa de la luz que entró en vigor el 1 de octubre, y que supone un incremento de un 4,8% de media para todos los hogares, "puesto que todas las tarifas están referenciadas a la Tarifa de Último Recurso (TUR) y por lo tanto afecta a todo el mundo", afirma el coordinador de la asociación, Francisco Bautista.

Además, UCC recuerda que esta subida se suma a la registrada en enero de 2,6% de media y al incremento del IVA del 16% al 18% que entró en vigor en julio. "Esta subida, por tanto, supone una nueva andanada contra las familias en tiempos de crisis y un nuevo respaldo a las empresas energéticas", considera Bautista.

"La Unión de Consumidores de Cantabria propone que en este año no haya más subidas, dado el quebranto que esta subida supone para la capacidad adquisitiva de las familias", explica.

### SUBIDA INACEPTABLE

Para la UCC esta subida es del todo inaceptable, está



### UCC pide que los consumidores participen en la fijación de tarifas

El coordinador de la Unión de Consumidores de Cantabria, Francisco Bautista, estima que los consumidores y los usuarios han quedado excluidos en su capacidad de

poder aportar su posicionamiento y sus aportaciones a esta subida, "por ello, desde la Unión de Consumidores de Cantabria venimos reclamando la creación de una mesa de reflexión sobre el mercado eléctrico con la participación de los consumidores en igualdad de condiciones con el sector; una mesa paritaria donde los consumidores puedan hacerse oír y no estar al albur de los mercados", propone.



por encima del Índice de Precios al Consumo (IPC) y, además, dentro de las

partidas referentes al gasto de los hogares, es la electricidad la que mayor incre-

mento ha sufrido. "Y no tiene justificación en plena crisis económica que de manera tan profunda está afectando a las familias puesto que, además, los precios del mercado están bajando o se están incrementando de forma muy moderada como lo demuestra el IPC", manifiesta el coordinador de la asociación.

Esta subida -añade Bautista- "se ha extraído del precio alcanzado por la energía en la subasta (subasta CESUR) realizada el pasado día 21 de septiembre, estos precios son cerrados entre las empresas que venden electricidad y las que la comercializan".

### OSCURANTISMO Y MANIPULACIÓN

En este sentido, la UCC subraya que pesa una importante sospecha sobre estas subastas como se demostró en la última del mes de julio. Sospechas que se centran en el oscurantismo que las rodea, en la manipulación de la que pueden ser objeto y en su sometimiento a posibles criterios políticos. "Por ello, la UCC estará pendiente de estas subastas que se realizan trimestralmente para constatar que el recibo de la luz no se vaya encareciendo cada tres meses sin solución de continuidad", advierte Bautista.

Por último, señala que tampoco se ha explicado ni desde el gobierno ni desde las empresas el oscuro tema del llamado 'déficit tarifario' que sigue lastrando las continuas subidas de la luz.

"Desde UCC denunciaremos el abandono al que se ven sometidos los consumidores y usuarios cuando se trata de los temas energéticos", concluye.

# VIDEOJUEGOS

## Cómo comprar de manera responsable



**L**a industria del videojuego en España generó el año pasado unos ingresos de 1.200 millones de euros, lo que supone un 53% del mercado de entretenimiento audiovisual e interactivo, es decir, cine, DVD, música y videojuegos.

Sólo el 5% de los videojuegos que se venden en España están clasificados para mayores de 18 años, aunque la realidad es que los contenidos y el lenguaje que utilizan debe ser objeto de un severo examen por parte de los padres. Por ello, es prudente seguir algunos consejos para comprar videojuegos de manera responsable e informada.

**M**ás de diez millones de españoles se declaran jugadores. Los videojuegos atrapan a casi la mitad de la población con edades comprendidas entre los 7 y los 35 años. Se han convertido en el entretenimiento de los adolescentes españoles, por lo que a la hora de comprarlos conviene tener en cuenta unos consejos para hacerlo de forma responsable y, sobre todo, informada.

Comprobar la clasificación por edades en la etiqueta que contienen, informarse sobre su contenido, evitar comprar productos piratas u optar por videojuegos pedagógicos con algunas de las pautas a seguir.

La industria del videojuego es un mercado millonario, aunque los ingresos de 1.200 millones de euros que generó el año pasado, suponen un descenso del 18% con respecto a 2008. Las causas de este descenso se deben en gran medida a la delicada situación económica a nivel global y al amplio número de descargas ilegales, una importante lastra para la industria del videojuego, que España sufre con especial intensidad.

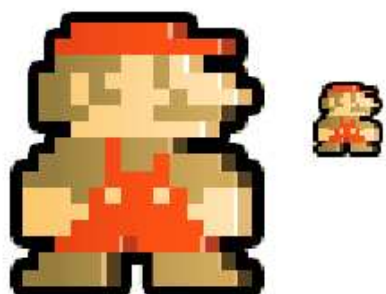
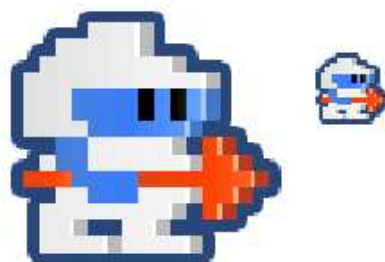
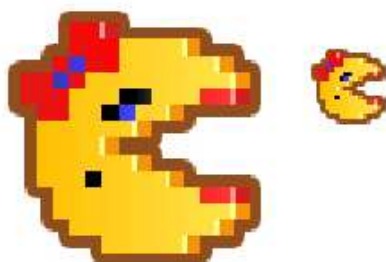
Los juegos de la Wii siguen siendo los más demandados en España, con el 20,1% del total de títulos vendidos, seguidos por los de la Playstation 3 de Sony (18,7%) y los de Nintendo DS (16,9%). La Xbox 360, de Microsoft, acaparó el 7,4%.

Por tipologías, los videojuegos que más se vendieron el año pasado en España fueron los de acción, seguidos de los de deportes y aventuras.

Sin embargo, se deben extremar las precauciones a la hora de adquirir videojuegos, muchos de ellos tienen contenidos violentos o sexuales inapropiados para los menores. Otro problema es que el 30 por ciento de los adolescentes que utilizan consolas de videojuegos desarrollan adicción a esta actividad. Esta adicción puede derivar en enfermedades como la hiperactividad infantil o trastornos de personalidad. El abuso de los videojuegos se relaciona también con mayor riesgo de desarrollar sedentarismo, lo que no resulta aconsejable en los niños.

# DIEZ

## CONSEJOS PRÁCTICOS PARA ELEGIR VIDEOJUEGO



**1** ▶ Compruebe la clasificación por edades y la descripción de contenidos que aparece en las carátulas de los videojuegos adheridos al sistema voluntario de clasificación internacional PEGI.

El CÓDIGO PEGI, adoptado por 27 países, permite saber si los contenidos de los videojuegos son aptos para todas las edades, mayores de 7 años, mayores de 12, mayores de 16 o mayores de 18.

**2** ▶ Antes de adquirir un videojuego para menores infórmese sobre su contenido, qué tipo de escenas incluye, qué valores transmite o cuál es su nivel de dificultad.

Las clasificaciones de los videojuegos se refieren solo al contenido pero no al grado de dificultad del juego.

**3** ▶ No renuncie a sus obligaciones como comprador adulto: Piense que la clasificación por

edades es meramente orientativa y que existe el riesgo de que el menor adquiera en el punto de venta un videojuego que sea no adecuado para su edad. Los videojuegos para adultos pueden tener un lenguaje y contenidos violentos o sexuales inadecuados para un niño.

**4** ▶ Identifique claramente el producto específico que desea adquirir. Tenga cuidado al seleccionar porque hay muchos videojuegos con nombres similares, casi siempre en inglés, difíciles de diferenciar.

**5** ▶ Sea especialmente cuidadoso en el punto de venta o alquiler a la hora de seleccionar un videojuego para menores: asegúrese de que la clasificación del producto es acorde con la edad del usuario. En muchos establecimientos los videojuegos no están clasificados por niveles de edad, sino por temas o marcas.

**6** ▶ Evite la compra de videojuegos piratas y en el top manta. Más allá de sus implicaciones legales, puede ser una compra de riesgo a la hora de garantizar la correcta clasificación del producto y la adecuación real de los contenidos a dicha clasificación.

**7** ▶ Favorezca el uso compartido y en común de los videojuegos, para que no sea una actividad solitaria para el niño.

Hay videojuegos de alto contenido pedagógico que, aunque no son los más conocidos, resultan atractivos y divertidos.

**8** ▶ Adopte también criterios responsables e informados sobre la utilización correcta de videoconsolas y videojuegos: limitación de tiempo, posturas correctas, distancia ante la pantalla, alternancia con otros juegos.

Las videoconsolas de última generación disponen de un mecanismo de control parental.

**9** ▶ Esfuércese por penetrar en el mundo de los videojuegos, con el fin de conocer aquéllos con los que juegan sus hijos. Procure también jugar con ellos, es la mejor forma de controlar los contenidos y el tiempo que le dedican.

**10** ▶ Antes de elegir qué equipo utilizar, conviene hacer cálculos y tener en cuenta el coste que le supondrá cada una de las opciones.

Estudie, también, el coste de los distintos complementos que necesitará para poder utilizar el videojuego.

## Más de la mitad del material escolar está mal etiquetado

El etiquetado defectuoso es el principal incumplimiento encontrado en los 441 productos destinados a uso escolar y en los 45 tipos de mochilas analizados por el Centro de Investigación y Control de la Calidad del Instituto Nacional de Consumo (INC). El 38'5% del material escolar analizado cumple la normativa, mientras que el 61'5% restante presenta algún tipo de defecto, relacionado en el 95% de los casos con el etiquetado. Entre las mochilas, el 37'7% cumple con la normativa y en aquellas que no la cumplen, en el 88% de los casos es también por defecto en el etiquetado.

## El 30% de los niños enciende la tele nada más llegar a su casa

La televisión en España se ha convertido en la primera alternativa de ocio infantil: el 30% de los niños, según una investigación del Instituto de Creatividad e Innovaciones Educativas de la Universidad de Valencia, afirma que lo primero que hacen nada más llegar a casa es encender la televisión, un porcentaje que queda muy por encima de los que escuchan música (13,1%), leen (10,9%) o juegan con sus hermanos o amigos (18,8%).

En la actualidad, los niños entre 4 y 12 años pasan al año 960 horas en el colegio; prácticamente las mismas horas que ante el televisor. En España, 750.000 niños ven la televisión después de las 10 de la noche y 20.000 después de las 00:00.

Del tiempo total que pasan los niños viendo televisión solamente un 25% corresponde a programas infantiles. Dos de cada tres padres españoles reconocen que no controlan lo que ven sus hijos. El 31,3% de los niños entre 4 y 12 años tienen televisor en su cuarto.



## Transporte aéreo, comercio electrónico y alojamientos concentran el 70% de las reclamaciones

El sector del transporte aéreo (30,6%), el comercio electrónico (26,2%) y los servicios de alojamiento (13,3%) acapararon en 2009 el 70% de todas las reclamaciones transfronterizas tramitadas por la Red de Centros Europeos del Consumidor (CEC), según el Instituto Nacional del Consumo.

Las reclamaciones más frecuentes en transporte aéreo, el 80% aproximadamente, se refieren a la denegación de embarque, retraso y cancelación de vuelos. El resto se debe a problemas relacionados con el equipaje. Asimismo, se estima que el 11% por ciento de las personas que realizan compras por Internet tiene problemas especialmente con el envío, el pago o con fallos técnicos de la web durante el proceso de la transacción. Aproximadamente un 2% tropezó con fraudes online.

## Los productos alimenticios españoles, terceros en alertas por riesgo sanitario

España se encuentra entre los nueve países del mundo, tercero en el ranking comunitario, cuyos productos alimenticios provocaron un mayor número de notificaciones por su posible riesgo para la salud humana o animal, según el informe presentado por la Comisión Europea. China (345), Turquía (278) y Estados Unidos (237) son los países terceros que encabezan este listado, si bien a nivel de

la Unión Europea, sólo Alemania (163) y Francia (113) se colocan por delante de los 106 casos de productos notificados en España.

## La Comisión Europea quiere prohibir el azúcar añadido en los zumos de frutas

La Comisión Europea ha adoptado una propuesta para modificar la actual normativa sobre zumos de frutas y prohibir que se añada azúcar a este tipo de productos, en línea con la política impulsada por Bruselas de reducir el azúcar

añadido y promover una dieta equilibrada.

De salir finalmente adelante la propuesta sólo se permitiría incorporar azúcar a los néctares y algunos productos específicos, pero las etiquetas tienen que indicarlo claramente. Otra de las iniciativas que plantea Bruselas es incluir los tomates en la lista de

frutos utilizados para la producción de zumos.

## Bruselas propone que los televisores indiquen su consumo de energía

La Comisión Europea ha propuesto que los televisores lleven desde principios de 2011 etiquetas que indiquen su consumo de energía para incitar a los consumidores a elegir los aparatos más eficientes. En el caso de las neveras, las lavadoras y los lavavajillas, donde el etiquetado energético es ya obligatorio, Bruselas quiere añadir tres nuevos escalones para los mejores productos.

Las etiquetas energéticas clasifican a los aparatos en función de su eficiencia energética en una escala de la A a la G, en la que la clase A (verde) es la que ahorra más y la G (roja) la que resulta menos eficaz.

El Ejecutivo comunitario propone que también los televisores se sometan a esta clasificación, desde enero de forma voluntaria y más tarde obligatoriamente, porque representan el 10% de la factura de electricidad media de los hogares.



## Intervenidos más de 260.000 juguetes 'piratas' de muy baja calidad

Agentes de la Policía Nacional han decomisado 260.000 juguetes y otros artículos infantiles falsificados de firmas de reconocido prestigio pero de una calidad muy baja y han procedido a la detención del principal responsable de la banda, de origen asiático. Entre los artículos piratas se encontraban todo tipo de juguetes, teléfonos y relojes infantiles, pegatinas y llaveros.

Estos efectos eran copias de productos de marcas como Bob Esponja, High School Musical, Bakugan, Ben 10 o Hello Kitty. Gran parte de ellos iban destinados a menores de tres años y podrían representar un peligro para los niños al carecer de los controles establecidos para este tipo de artículos.

## El precio se antepone a la seguridad a la hora de realizar compras 'on line', según un estudio

El precio ha dejado de ser el factor más importante a la hora de escoger un comercio electrónico, priorizando otros valores como el precio, la rapidez o la variedad de productos, según un estudio realizado a nivel europeo.

En concreto, el precio es clave en la toma de decisión de compra, sobre todo en España donde casi cuatro de cada diez consumidores (38%) lo considera el aspecto más importante para elegir tienda 'on line'.

La reputación y confianza (seguridad) sigue siendo importante pero ha dejado de ser un valor decisivo, pasando de ser el factor más importante para uno de cada cuatro consumidores europeos (25%), frente al 30% del año anterior. España es el país donde más se ha mostrado un retroceso en este sentido, pasando de ser casi el 30% el año pasado a uno de cada cinco (20%) en 2010.

## El Defensor del Pueblo investiga el servicio de atención al cliente de operadores móviles

La institución del Defensor del Pueblo, presidida en funciones por María Luisa Cava de Llano, ha iniciado una actuación de oficio ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SETSI) sobre la necesidad de que las compañías de telefonía móvil presten un servicio de atención al cliente adecuado.

La práctica totalidad de los operadores de telefonía móvil suspende en atención al cliente, el tiempo de duración de la llamada suele ser excesivo, debido a la espera y al tiempo que se requiere normalmente para solventar la consulta.

A ello hay que añadir, además, los cortes en las llamadas o la entrada en un bucle de opciones automáticas en la que ninguna es la deseada, indicó en un comunicado la institución.

Además, el Defensor del Pueblo ya había denunciado en varias ocasiones el uso del rango numérico 902 en los servicios de atención al cliente, así como la ausencia de información adecuada y la duración de la espera para contactar.

## Retiran del mercado un gel con apariencia de botella de bebida

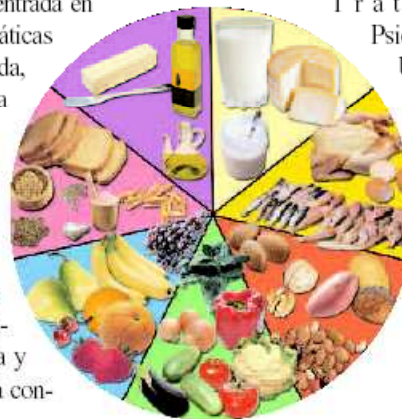
El Instituto Nacional del Consumo (INC) ha ordenado la retirada del mercado de un gel con la apariencia de una pequeña botella de vino o vino espumoso que podía inducir a confusión con la bebida y, por tanto, producir algún tipo de intoxicación entre los usuarios, tras una denuncia presentada por la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU). La fabricación y comercialización de productos de apariencia engañosa que pongan en peligro la salud o la seguridad de los consumidores está prohibida.

## Los coleccionables pueden provocar trastornos obsesivo compulsivos

La excesiva publicidad que las editoriales dan a todo tipo de coleccionables, coincidiendo con el inicio del nuevo curso, puede provocar que las personas con tendencia a sufrir un trastorno obsesivo compulsivo desarrollen antes esta patología.

De hecho, coleccionar objetos de manera exagerada es un síntoma de este grave problema psicológico (una de cuyas variantes es el conocido como 'Síndrome de Diógenes') y de la adicción a las compras, dos enfermedades mentales que afectan, aproximadamente, al 12 por ciento de la población, según ha determinado la profesora Francisca López Torrecillas, del departamento de Personalidad, Evaluación y

Tratamiento Psicológico de la Universidad de Granada (UGR) y experta en adicciones.



## Una web indica el contenido nutricional de los alimentos

El Ministerio de Sanidad y Política Social ha puesto en marcha una página web para consultar los contenidos nutricionales de los alimentos. La base de datos está disponible en la dirección 'www.bedca.net' y por el momento incluye información de más de 500 alimentos, que han analizado investigadores de distintos organismos públicos. El objetivo es seguir sumando alimentos de modo que ha finales de año pueda haber registrados entre 800 y 1.000 de todo tipo, desde productos lácteos, cárnicos y verduras hasta chocolates, frutos secos y bebidas.

# JURISPRUDENCIA

**SENTENCIA de la Audiencia Provincial de Zamora, de 7 de mayo de 2001**



Por su interés reproducimos una Sentencia en aplicación de la Ley 22/1994, de 6 de julio, de Responsabilidad Civil por los Daños Causados por Productos Defectuosos. La sentencia, en virtud de dicha Ley, admite la responsabilidad del fabricante en caso de no funcionamiento de airbag, en un supuesto de accidente de circulación, y establece los requisitos de prueba en dicho procedimiento, a tenor del artículo 5 de dicha Ley.

"... existe un elemento fundamental del que debemos partir y es que el vehículo conducido por la madre de los menores en cuyo nombre se ejercita la acción contaba con dispositivo de airbag y que ese mecanismo no se puso en funcionamiento en el momento en que se produjo la colisión del vehículo con la atajea.

Las alegaciones de la recurrente en este punto se dirigieron a justificar el hecho de no haberse accionado el airbag en atención a que el accidente se produjo de tal manera que no se dieron los elementos necesarios y exigidos para que el mismo se pusiera en funcionamiento.

Se trata de justificar esa falta de funcionamiento en que el golpe sufrido por el vehículo no es frontal en el sentido en que dicha acepción es utilizada al efecto de accionamiento del airbag, ya que no todo golpe delantero produce por encima del radiador y cuando se da la deceleración necesaria para ello, lo que no se produjo puesto que no se accionaron tampoco los cinturones pirotécnicos ...dadas las características del accidente se produjeron todos los elementos necesarios para que el mecanismo se pusiera en funcionamiento y que son recogidos por el fabricante en el manual facilitado sobre

dicho mecanismo y que consisten en la existencia de un choque frontal y velocidad no inferior a 25 km/h ... y la no concurrencia de las circunstancias en las que no se activa el mismo puesto que no nos hallamos ni ante un golpe trasero, ni un golpe lateral, ni un choque frontal ligero dados los desperfectos



del vehículo y las propias alegaciones de la recurrente sobre la velocidad del vehículo y as las que haremos referencia posteriormente, ni vuelco del vehículo ya que si éste se produjo fue de forma posterior a la colisión con la atajea como se concluye de forma terminante por el perito.

La existencia de un golpe frontal en el sentido utilizado por la fabricante en el manual lo concluye el perito al contestar a las preguntas de la actora y a las de la demandada ,, y la deceleración es considerada instantánea por el mismo al responder a la pregunta de la demandada (...).

El informe pericial se completa además con un reportaje fotográfico en el que se ha colocado en el lugar un vehículo de la misma marca y modelo del conducido por la fallecida en el que se puede apreciar la forma en que se produjo la colisión y la altura del vehículo en la que se produjo el impacto y que desvirtúan las alegaciones de la recurrente en cuanto a que el impacto no fue frontal, no recogiendo en las indicaciones de la fabricante que el impacto frontal deba producirse en una altura determinada, ni en un lugar determinado del vehículo.

La parte actora, pues, ha logrado acreditar lo que a ella correspondía en este caso, es decir que el airbag no se puso en funcionamiento y ello a pesar de que se dieron las circunstancias previstas por el fabricante en su manual para ello, sin que el demandado haya probado la concurrencia de elemento alguno que explique la falta de funcionamiento del mecanismo y del de los cinturones pirotécnicos que debieran haber funcionado de forma previa, es decir, no ha acreditado la concurrencia de ninguno de los supuestos de exclusión recogidos en el artículo 6 y cuya prueba le correspondía.





# UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

## ¿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 consumidores y usuarios
- ▶ 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.

Deseo asociarme a la UNIÓN 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 UC:

**Renovaciones: 43 €uros** por anualidad

Rellene la ficha que aparece en la página siguiente y envíela a:

**UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA**

**C/ San Fernando, 16-3, entlo. J  
39010 Santander**



# UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

**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 UNIÓN 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

- ▶ **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.
- ▶ **Servicio de asesoría jurídica:** previa cita telefónica serán atendidas sus consultas de forma gratuita por un letrado de la asociación.
- ▶ **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, 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.**

**HORARIO:** De 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:30 horas en la sede de la asociación.

# ALERTA

EL DIARIO DE CANTABRIA.COM

EL RACING BUSCA DAR LA SORPRESA EN EL DIFÍCIL CAMPO DEL VILLARR

## 2.071 cántabros declarados superiores a 120.000

Los contribuyentes con este nivel de ingresos se verán afectados por técnicos de Hacienda revela que la medida supondrá recaudar 4 mil



La Mancomunidad de los Valles Pasiegos celebra su primer Mercado de Otoño

La Mancomunidad de los Valles Pasiegos celebra este fin de semana en Villarpedra su primer Mercado de Otoño, una cuenta abierta con actividades como talleres y videoclips, teatro y talleres de cocina para niños. Y a las 10 de la mañana se abre. En la inauguración de

**DEPORTES**  
**La Compañía sigue fuerte y se impone al Lemona (1-2)**  
Párrafo 1

**LABORAL**  
**El Gobierno estudia varias alternativas para retrasar la edad de jubilación**  
Párrafo 1

**CONSUMO**  
**Los consumidores cántabros critican la subida de las tarifas eléctricas**

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA (UCC) ha pedido hoy la nueva subida de la tarifa eléctrica que, con la subida de los impuestos, supone una revalorización de un 4,8% en el precio de la electricidad.

**Casa WALL ID**

REVISTA Qué me dice!

Otras noticias

NACIONAL El PSOE madrileño elige hoy entre Trinidad Jiménez y Tomás Gómez

Fecha 29

INDICE
1.ª Edición
2.ª Edición
3.ª Edición
4.ª Edición
5.ª Edición
6.ª Edición
7.ª Edición
8.ª Edición
9.ª Edición
10.ª Edición

**REVISTA DE PRENSA**

El consumo debe levantar voz ante la subida eléctrica

El Ayuntamiento de Cantabria, a través de su departamento de Medio Ambiente, ha anunciado que a partir de este mes de septiembre se aplicará una tarifa especial para los hogares con un consumo inferior a 10 kWh al día.

El Ayuntamiento de Cantabria, a través de su departamento de Medio Ambiente, ha anunciado que a partir de este mes de septiembre se aplicará una tarifa especial para los hogares con un consumo inferior a 10 kWh al día.

El Ayuntamiento de Cantabria, a través de su departamento de Medio Ambiente, ha anunciado que a partir de este mes de septiembre se aplicará una tarifa especial para los hogares con un consumo inferior a 10 kWh al día.

**EL DIARIO MONTAÑÉS**

El PSOE madrileño elige hoy entre Trinidad Jiménez y Tomás Gómez

**EL DIARIO MONTAÑÉS**

La UCC pide que se bonifique en la factura del agua a los vecinos de Castilla-Hermida

**La UCC advierte que el recibo de la luz subirá un 4,8% de media en todos los hogares**

R. C.

# EL MUNDO

## Los consumidores rechazan la subida de la tarifa eléctrica

La UCC advierte de que el recibo se incrementará un 4,8%

Santander. La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) se opone a la subida de la tarifa de la luz que ha entrado en vigor desde el 1 de octubre, y que supone un incremento de un 4,8% de media para todos los hogares, y que se traducirá en un aumento de la factura eléctrica de los consumidores de Cantabria. La UCC advierte de que el recibo de la luz se incrementará un 4,8% de media en todos los hogares, y que se traducirá en un aumento de la factura eléctrica de los consumidores de Cantabria.

## en septiembre

Santander. Los agricultores de Cantabria se enfrentan a una subida de precios en los productos básicos, como el trigo y el maíz, que se traducirá en un aumento de la factura eléctrica de los consumidores de Cantabria.

**CONSUMIDORES**

**Compensaciones a los vecinos por los cortes de agua**

La Unión de Consumidores de Cantabria pidió ayer al Ayuntamiento de Santander que aplicara bonificaciones en la factura del agua a los vecinos afectados por los cortes de suministro en Castilla-Hermida. Su responsable, Francisco Baucista, informó del motivo al Ayuntamiento de un escrito instándole a que indemnizara a los ciudadanos afectados por los cortes. Baucista informó también sobre los cortes producidos en 2009 en Santander, su motivo y los afectados, y pidió que se aplicaran medidas preventivas para evitar que se repitieran.



## «Ante una reclamación, el primer paso es la mediación con las empresas»

La Unión de Consumidores de Cantabria ha informado de que, ante una reclamación de un consumidor, el primer paso es acudir a la mediación con las empresas. La UCC recomienda a los consumidores que, ante una reclamación, acudan primero a la mediación con las empresas, ya que es el primer paso para resolver cualquier conflicto.

**negocios**

**LO QUE NOS ESPERA EN 2010**

TENED LOS OJOS EN LOS NEGOCIOS

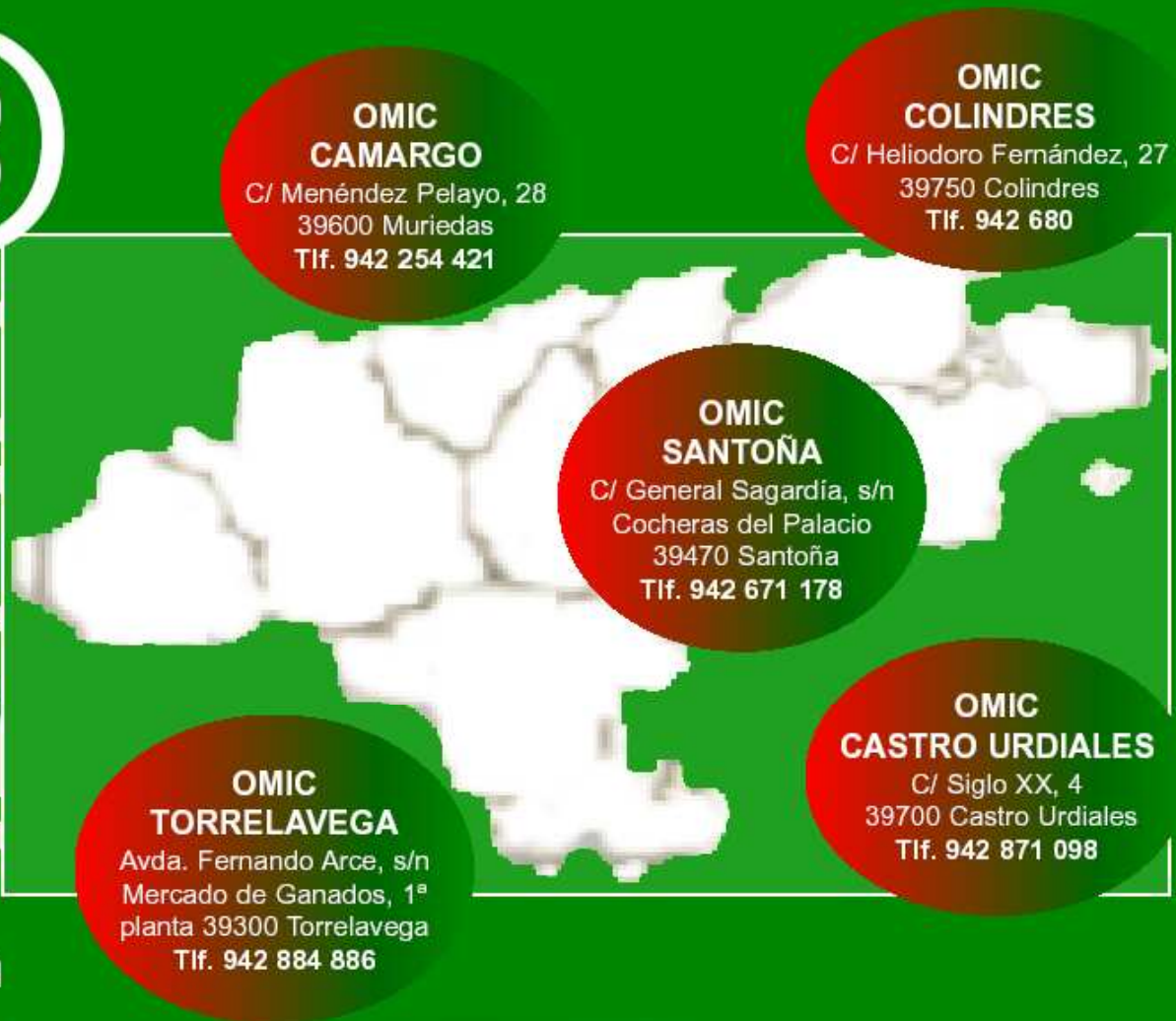
Las perspectivas económicas del País Vasco

Cantabria se prepara para afrontar la crisis



# UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

CIDADADANO@



## 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
- Consejo Municipal de Salud