



## Consumo responsable en NAVIDAD

**BATALLA CONTRA  
VOLKSWAGEN**  
60 denuncias en los  
juzgados cántabros

**ALIMENTOS  
de CANTABRIA**  
Guía de los sellos  
de calidad

**CONTRATAR  
un CRÉDITO  
con garantías**

**Aprenda a leer  
un HUEVO**

**Cómo reclamar  
MALETAS  
PERDIDAS**

## DIRECTOR

Juan José Maestro Gallardo

## CONSEJO DIRECTIVO

Ghanem Azzam  
Ana Soto Valcárcel  
Ángel Carlos Calvo Gutiérrez  
Marta Mónar Peña

## 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 COPISAN

Depósito legal:  
SA-293-2005

## UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA- UCC

C/ San Fernando, 16-3, entlo. J / 39010 Santander  
Teléfono: 942 244 009 Fax: 942 244 005  
consumidores@ucecantabria.org  
www.ucecantabria.org

Revista de consumo editada 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

La edición de esta revista se financia, en parte, con la subvención de la Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio del Gobierno de Cantabria en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17.4 de la Ley 1/2006 de Subvenciones de Cantabria. Su contenido es responsabilidad exclusiva de la asociación.



GOBIERNO  
de  
CANTABRIA

# Sumario

- 1 ◀ PORTADA
- 2 ◀ ÍNDICE
- 3 ◀ EDITORIAL
- 4-5 ◀ CONSUMO RESPONSABLE EN NAVIDAD
- 6-7 ◀ CASO 'VOLKSWAGEN'
- 8-10 ◀ 5 REIVINDICACIONES DE UCC A LOS PARTIDOS POLÍTICOS
- 11 ◀ APERTURA OMIC PIÉLAGOS
- 12 ◀ COMUNICADOS UCC  
Supresión cláusulas suelo
- 13 ◀ COMUNICADOS UCC  
Rechazo venta E.ON  
Cautelas vía judicial preferentistas
- 14 ◀ 5 DERECHOS PARA FIRMAR CRÉDITO
- 15 ◀ CONSUME CANTABRIA
- 16-18 ◀ ALIMENTOS DE CANTABRIA
- 19 ◀ MALETAS PERDIDAS
- 20 ◀ CÓMO SE LEE UN HUEVO
- 21 ◀ CARGADOR ÚNICO MÓVILES
- 22-23 ◀ NOTICIAS BREVES CONSUMO
- 24 ◀ SALUD: ALIMENTOS SALUDABLES
- 25 ◀ REVISTA DE PRENSA
- 26 ◀ BOLETÍN DE AFILIACIÓN
- 27 ◀ SERVICIOS UCC
- 28 ◀ CONTRAPORTADA

# Todo cambia... para que nada cambie



Los constantes escándalos políticos que afloran a los medios de comunicación indudablemente han contribuido al descrédito de los políticos. Es evidente que los ciudadanos cada vez confían menos en quiénes gestionan las instituciones públicas.

Los malos comportamientos políticos, las redes de corrupción, malversaciones y cohechos, están a la orden del día. A ello se une la pésima gestión pública en numerosos organismos. Ahí están comunidades prácticamente en quiebra, como Valencia, o con deudas escandalosas como la propia Cataluña o Madrid, donde, por cierto, abundaban las tramas de corrupción vinculadas al ladrillo.

Como resultado de años de despilfarro económico y gestiones nefastas ahí tenemos aeropuertos sin aviones, como el de Castellón, que ejemplifican el fracaso de las medidas de control político que debían haber hecho la oposición, los medios de comunicación y los ciudadanos en su conjunto.

Cuando la crisis ha empezado a golpear con fuerza este país se han ido destapando numerosos casos de corrupción. Hasta el punto de que los

ciudadanos prácticamente están ya inmunizados contra tanto escándalo, que han empezado a percibir como otro más, como el pan nuestro de cada día.

Al principio de destaparse estos escándalos, y a consecuencia también de la llegada de los desahucios y el hambre a este país, se produjo un sentimiento generalizado de indignación que derivó en la formación y auge de otros partidos políticos que pretendían ser la alternativa a los convencionales. Partidos de toda la vida que parecían asumir la corrupción con un exceso de tibieza.

Pasa el tiempo y los partidos nuevos también comienzan a desinflarse, según los datos del último sondeo del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).

Pero la corrupción sigue en absoluta efervescencia, con absoluto descaro el ministro de Interior de España se reúne con el imputado Rodrigo Rato, por poner un ejemplo de cómo algunos políticos parece que no quieren que nada cambie y continúan actuando con los mismos vicios que hasta ahora.

No puede ser que la corrupción quede impune y que los partidos políticos la escondan

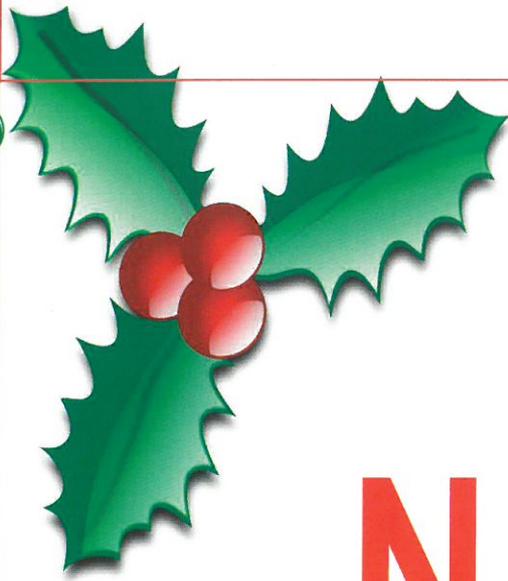
bajo una alfombra de complacencia.

Tienen que cambiar muchas cosas. Y la primera es renunciar a esas prácticas perversas y corruptas a la hora de adjudicar obras, de manejar contratos públicos. La segunda es predicar con el ejemplo de una ética política de la que estamos huérfanos.

En Cantabria una formación política nueva en el Parlamento ha renunciado a sus abonos del FIS (Festival Internacional de Santander) porque considera que los políticos ya ganan el salario suficiente como para poder pagar por la cultura que consumen sin necesidad de disfrutar de la prebenda de entradas gratis.

El resto de los partidos se ha negado a imitar el ejemplo y han seguido disfrutando de las invitaciones gratis para ver espectáculos que se sufragan con dinero público.

Es solo una pequeña muestra de cómo algunos quieren que todo cambie para que nada cambie. Quieren que los nuevos partidos no les coman la tostada en las urnas, pero a la vez se resisten a renunciar a privilegios que la costumbre les ha llevado a aceptar con escandalosa naturalidad.



# CONSUMO

# RESPONSABLE en

# NAVIDAD

**L**a Navidad supone un gran negocio para fabricantes de todo el mundo. Las sociedades desarrolladas han establecido un sistema de consumo en el que se incentiva la abundancia. A la vez, reporta notables beneficios para el comercio y la hostelería de nuestro entorno.

**E**n cualquier caso, como consumidores, debemos vigilar nuestro bolsillo y extremar las precauciones para no gastar sin control. La Navidad no consiste en comprar mucho ni más caro.



Durante el resto del año los consumidores nos quejamos del precio de los libros cuando se inicia la campaña de vuelta al cole, de las subidas del recibo de la luz o de lo cara que está la gasolina.

Sin embargo, cuando llega la Navidad se disipan todas las quejas y asumimos con una naturalidad desconcertante que hay que comprar más y de todo, aunque sea la época más cara para hacerlo.

En este comportamiento influye la publicidad, que dos meses antes de la Navidad, nos mete por los ojos que la felicidad en estas fechas consiste en darse un capricho y derrochar.

Los anuncios nos acaban convenciendo de que tenemos que, al menos una

vez al año, proporcionar a nuestros hijos regalos y juguetes mejores, más caros. Que les haremos felices comprando lo que ellos pidan, sin importar su conveniencia, precio o necesidad.

Así, es frecuente que muchos niños reciban móviles, consolas y otros aparatos electrónicos por valor de trescientos euros, sin que esto se considere nada anormal. Muchas familias llegan incluso a endeudarse para poder sufragar este tren de consumo navideño.

Pero la Navidad, en realidad, no consiste en alcanzar la felicidad a base de comprar mucho y más caro. Sobre todo cuando esos excesos nos pueden pasar factura a partir de enero.

## Cómo nos seducen

La publicidad y los propios centros comerciales seducen nuestro consumo mediante algunas técnicas, como la posición estratégica a la hora de colocar sus productos en el escaparate y dentro de la tienda. Así, el cliente cuando entre se encontrará con un ambiente navideño en el que estarán exactamente los productos que debe comprar para esa fecha.

Los juguetes se exponen montados y funcionando, con las luces encendidas, pero muchas veces se adornan con piezas extra que luego no figuran en la caja que compramos. Nos crean falsas expectativas, como los anuncios, en donde los muñecos y coches simulan

ser capaces de hacer cosas que en realidad no hacen.

Ocurre lo mismo con los dulces y los alimentos navideños. Turrone, roscones, mazapanes y demás dulces típicos se promocionan como artesanos, aunque la mayoría no lo sean. También hay que tener precaución con las cestas de productos navideños o vinos y espumosos, que ofrecen al cliente la posibilidad de comprar una gran variedad de productos navideños que, por separado, posiblemente cuesten menos que unidos en la misma cesta.

También debemos computar los gastos en lotería, las cenas de empresas y amigos, los adornos navideños o las tardes de cine en familia con los niños o en

- Pida y conserve todas las facturas o tickets de compra, ya que son su garantía y puede necesitar en caso de reclamación.
- La publicidad es vinculante y puede exigir su cumplimiento, guardar los documentos de oferta de servicios, las instrucciones, los catálogos etc.
- Minimizar la decoración y emplear luces de bajo consumo.
- Usar materiales reciclados para la decoración.
- Reciclen los juguetes que no utilicen. Hagan llegar los que están en buen estado a los niños sin recursos y depositen los estropeados en el contenedor correspondiente.
- Enviar correos electrónicos para felicitar en lugar de usar tarjetas de papel.
- Procurar usar el transporte público para realizar las compras navideñas.
- No usar envoltorios excesivos en los regalos.
- Si se va a regalar aparatos eléctricos, elegir los que menos consumen.
- Comprar juguetes que no funcionen con pilas.
- Compren árboles de Navidad que provenga de un vivero o plantación controlado.
- Consuma productos y servicios hechos a su entorno territorial más próximo, ya que de esta manera ayudará a reforzar la economía local y a reducir el gasto energético que produce el transporte de productos de un continente a otro. Tiene un conocimiento más directo de la procedencia de los productos, lo que le permite consumir con más garantías de seguridad y calidad.
- Tenga en cuenta que el precio de algunos productos se incrementa en Navidad. Compare precios y calidad.



- Compre con tiempo los alimentos que se pueden congelar o almacenar y reserve comida o regalos que sólo puede adquirir a última hora.
- Los juguetes tienen que servir para divertir según la edad del niño. Valore los contenidos y aspectos educativos. Evite la distinción sexista y la incitación a la violencia. Lea las etiquetas. Fíjese en los datos mínimos obligatorios que tienen que aparecer:
  - La marca CE, que significa que el juguete cumple las exigencias

esenciales de seguridad contenidas en las normas comunitarias.

- El nombre y la marca del producto.
- La razón social y la dirección del fabricante o importador o vendedor.
- Las instrucciones y advertencias de uso y restricciones de edad, si hay.
- Los juguetes de funcionamiento eléctrico tienen que especificar la potencia máxima, la tensión de alimentación que necesitan y el consumo energético que hacen.

alguna otra atracción, como la pista de patinaje de hielo.

Para ejercer un consumo responsable en las fechas navideñas se recomienda hacer un presupuesto antes de realizar las compras.

Conviene tener en cuenta los derechos de los consumidores y usuarios siguen vigentes al cien por cien, en cuanto a devoluciones, garantía, precios, etc. Por tanto, conviene guardar todos los recibos y tickets de las compras realizadas.

Los sectores principales a tener en cuenta son:

**Alimentación:** elabore con tiempo un menú, compare precios, no deje las compras para última hora.

**Juguetes:** importante que lleven marcado CE y que se encuentre indicado para la edad que figura en el mismo.

**Mascotas:** No es un juguete, valorar antes de adquirirlo que hay que asumir las responsabilidades durante toda su vida. No le abandone.

**Ropa y calzado:** Compre solo lo que necesite, los productos deben de estar correctamente etiquetados.

**Productos electrónicos:** Reflexione sobre su utilidad antes de adquirirlos.

**Adornos navideños:** Recicle de años anteriores.

**Artículos pirotécnicos:** Algunos de estos productos

están prohibidos, en los que se adquieran seguir todas las indicaciones de seguridad.

**Lotería:** Debe asegurarse de la cantidad que juega y que disponga de un documento por escrito (recibo, papeleta...)

**Viajes:** Al igual que en otras épocas del año revisar documentación, puesta a punto

del vehículo, condiciones meteorológicas.

**Cotillones y fiestas:** Tener en cuenta precios, aforo de los locales, consumiciones y si disponen de hojas de reclamación

**Rebajas:** Observar la calidad del producto y comparar el precio rebajado con el anterior.





# Batalla contra Volkswagen

Unión de Consumidores presenta las primeras 60 denuncias en los juzgados cántabros

## Las reclamaciones ascienden a una media de nueve mil euros

**La Unión de Consumidores de Cantabria ha interpuesto ya las primeras actuaciones judiciales en los Juzgados de Santander y Torrelavega contra las marcas de automóviles implicadas en los trucajes de los motores diesel Volkswagen. Por el momento se han atendido 250 reclamaciones y ya se han formalizado sesenta denuncias.**

Unión de Consumidores ha reaccionado con rapidez a la hora de defender los intereses de los consumidores cántabros que hayan adquirido un vehículo con tecnología Volkswagen afectados por el fraude en la emisión de gases.

Las denuncias presentadas en los juzgados cántabros reclaman una media de nueve mil euros por afectado y automóvil, además de la eliminación gratuita del software irregular instalado

y diversas sumas económicas en concepto de rebaja de las prestaciones del automóvil, exceso de combustible ya sufrido o que se pueda dar como consecuencia de la desinstalación, averías ocasionadas y daños morales.

El letrado de Unión de Consumidores, Enrique Solís, precisa que “las reclamaciones no son obstáculo para que si, en el futuro, una vez eliminado el software el automóvil no pudiese superar debidamente el control de la inspección técnica de

vehículos, se proceda a la devolución del importe abonado por el mismo”.

Además, apunta que los afectados que han acudido a la asociación para tramitar su reclamación coinciden en que sus vehículos venían sufriendo problemas en válvulas o inyectores presuntamente derivados directamente de dicha instalación.

### Reclamaciones individuales frente a demandas colectivas

La asociación señala que la alternativa de reclamación individual es la más idónea para el problema frente a las plataformas o demandas colectivas actualmente muy en boga, que alejan al reclamante del proceso judicial al resolverse en tribunales distantes a su residencia.

Así mismo el afectado carece de la atención personal y directa que requiere, amén de que dichas reclamaciones masivas, en numerosas ocasiones, se ven entorpecidas por el numeroso grupo de intervinientes dilatándose en el tiempo innecesariamente.

Unión de Consumidores de Cantabria añade que, al tratarse de reclamaciones individuales y no colectivas, el tratamiento de los daños morales ocasionados al adquirente de los automóviles trucados es individual y personalizado puesto que dicho daño moral, lógicamente, se causa a la persona no a la colectividad.

### Precaución con las revisiones

La asociación aconseja a los

## UNIÓN DE CONSUMIDORES pide una reunión con los responsables de Volkswagen en Cantabria

Unión de Consumidores de Cantabria ha solicitado una reunión urgente con los responsables de la firma Volkswagen (Seat, Audi, Volkswagen y Skoda) en Cantabria para que informen sobre los vehículos realmente afectados por el presunto fraude de emisión de gases, ante los indicios de que podría haber

más modelos afectados incluso de gasolina, así como plazos y soluciones concretas para sus propietarios.

La iniciativa se produce como consecuencia del alto número de reclamaciones registradas en las oficinas que gestiona la asociación en Cantabria.

La asociación, nada más destaparse el escándalo, ya se puso en contacto con la dirección de Volkswagen a través de una carta. La misiva exponía que, ante las preocupantes noticias surgidas en los diversos medios de comunicación a raíz de presuntas manipulaciones detectadas hasta en once millones de automóviles de la marca

Volkswagen en todo el mundo y que afectarían gravemente al volumen y/o composición de los gases emitidos por éstos, desde la UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA se exigió información escrita y detallada (tanto a esta Asociación como a los



adquirentes de los automóviles de dicha marca en España y más concretamente en la Comunidad Autónoma de Cantabria), sobre si se ha procedido a la venta de los mismos tanto en España como en la Comunidad Autónoma de Cantabria, en su caso el objeto de dichas manipulaciones, posibles consecuencias y protocolo de actuación que van a ejercer en la presente situación.

propietarios de los vehículos afectados que, en caso de ser llamados a revisión, extremen la precaución a la hora de firmar cualquier tipo de documento, para que a tra-

vés de dicha rúbrica no eximan a la marca de sus responsabilidades o limiten el ejercicio de cualquier posterior reclamación que en derecho le corresponda.

## CICLO DE CHARLAS de la UNIÓN DE CONSUMIDORES

### Se celebró en la Biblioteca Central de Cantabria

La Unión de Consumidores de Cantabria organizó un ciclo de charlas en la Biblioteca central para informar con sencillez sobre temas vinculados al consumo, como los suministros y las 'cláusulas suelo' de las hipotecas. El formato de las charlas, impartidas por letrados de la asociación, permitió la intervención y las consultas por parte de los asistentes.

Las charlas se celebraron los días 6, 9 y 20 de octubre y el 4 de noviembre. El ciclo comenzó con una conferencia bajo el epígrafe 'El ciudadano y el consumo'. La segunda de las citas trató sobre 'El consumidor y los suministros', en donde se explicaron los contratos y facturas domésticos de servicios de electricidad, gas y agua. También se informó a los asistentes de los derechos como consumidores frente a las empresas suministradoras y de los deberes de éstas con sus clientes.

Posteriormente, el martes 20 de octubre se impartió otra charla sobre 'Las personas mayores ante el consumo'. El ciclo organizado por la Unión de Consumidores de Cantabria se cerró el miércoles 4 de noviembre con la última de las sesiones en la cuál los letrados de la asociación informaron a los asistentes sobre 'Las cláusulas suelo insertas en préstamos hipotecarios', que han generado multitud de consultas y dudas en los últimos tiempos. Las 'cláusulas suelo' que -según estimaciones de la asociación- están encareciendo entre cien y doscientos euros al mes las hipotecas de miles de cántabros.

La sesión informativa abordó la naturaleza de dicha cláusula, su ilegalidad manifestada en diversas sentencias incluso del Tribunal Supremo, y cómo reclamar su supresión y devolución del dinero indebidamente cobrado por parte de las entidades bancarias y cajas, sin tener que afrontar los gastos de acudir al Juzgado.

Unión de Consumidores mantiene una campaña para anular las cláusulas suelo sin recurrir al juzgado, a la que ya se han sumado docenas de afectados cántabros.

# UNIÓN DE CONSUMIDORES

## pide a los partidos políticos que incluyan 5 medidas en sus programas electorales



**La asociación aprovecha la renovación de cargos públicos para proponer una lista con sus reivindicaciones**

El año 2015 presenta a los ciudadanos consumidores españoles dos citas electorales. Se renuevan los cargos políticos de todas las administraciones públicas del país, municipales, autonómicas y nacionales. Todas las personas con potestad para legislar, para cambiar las leyes, o para hacer cumplir las que existen, han sido y serán elegidas este año. Por eso UCC ha considerado oportuno lanzar una pequeña lista de reivindicaciones en materia de consumo.

La mayoría de las medidas que Unión de Consumidores ha propuesto a los partidos políticos, para que las integren en sus programas electorales, son reivindicaciones de que, en la mayor parte de los casos, la asociación ha venido sosteniendo desde hace años y que han sido ignoradas por los poderes públicos y las agrupaciones políticas.

Hasta la fecha, ninguna agrupación política ha tenido valor para asumir ninguna de ellas, a pesar de que todas son factibles.

Aunque en la reciente campaña política para las elecciones locales y autonómicas hemos escuchado hasta la saciedad cómo los partidos políticos dicen que se preocupan por nosotros, por nuestro bienestar, y lo presentes que tienen todos los derechos de los consumidores.

La Asociación lanza estas propuestas, entre las muchas que pueden hacerse, y así los ciudadanos podremos ver hasta dónde llega el compromiso de los partidos en su defensa de los consumidores.

1

**Cuenta corriente pública y gratuita**

Es una antigua reivindicación de Unión de Consumidores de Cantabria que, desde años, solicita sin éxito que los ciudadanos dispongan de una cuenta corriente pública, no remunerada (sin intereses) pero tampoco gravada con comisiones. Con una tarjeta de débito

1.- Cuenta corriente pública gratuita

2.- Libros de texto gratis

3.- Precio político del agua

4.- Prohibición de cortar la luz y el agua

5.- Obligar a que las oficinas de atención al público de las empresas resuelvan de verdad los conflictos

asociada a la misma. Y que sirva como medio válido de pago para los ciudadanos de sus obligaciones, muchas de las cuales son para con las propias administraciones públicas, que obligan prácticamente a tener este instrumento.

Sabido es que en muchos casos es prácticamente imposible pagar determinadas adquisiciones o transacciones con moneda de curso legal: impuestos, hipotecas, alquileres, suministros como el agua, la luz, el teléfono, etc. De forma que tener una cuenta corriente deja en la práctica de ser una opción para los ciudadanos para convertirse en una suerte de obligación.



Es, además, una obligación por la que pagamos actualmente. España es de los países de la Unión Europea con más comisiones y más caras (mantenimiento, transferencias, ingresos, descubiertos, cambios de firmas de jefes de escalera, etc.).

De hecho, a los ciudadanos se nos obliga a abrirlas para pagar las hipotecas y no son pocas las entidades que aún así cobran sus comisiones, a sabiendas de

la ilegalidad del acto.

En España los bancos nos cobran comisiones hasta por ser pobres. Es sabido que si el saldo de nuestra cuenta baja de los seis mil euros (según la entidad en la que nos encontremos puede variar), se nos cobrará comisión. Si eres pobre te cobran comisión, si no, no. Salvo que, claro, se contraten productos (fondos de pensiones, de jubilación, seguros, etc.) o se domicilien nóminas.

A este aspecto, a la comercialización de productos viven volcados hoy en día nuestros bancos, más que al préstamo a interés. Los bancos han dejado de ser instituciones de crédito y se han convertido en comercializadoras de servicios de distinta índole.

La caída de los tipos de interés supone, en la práctica, haber dejado de remunerar los depósitos a plazo fijo y el comienzo de una labor de captación de inversores a fin de que se suscriban fondos de inversión. Ni al Estado ni a los Bancos les interesan, pues, los ahorradores: sólo quieren inversores.

Todas estas consideraciones llevan a solicitar la instauración de un instrumento mercantil a disposición de todos los ciudadanos que lo requieran y que sirva, tanto para guardar su dinero con seguridad y

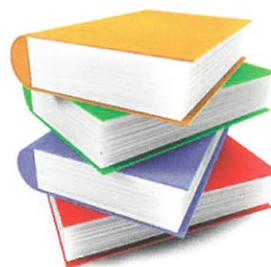
garantía, como para cumplir las obligaciones corrientes, sin pago de comisiones aunque no se remunere.

2

### Gratuidad de los libros de texto

Año tras año UCC ha solicitado, al inicio de cada curso escolar, la gratuidad del libro de texto para los estudiantes, porque la educación es un derecho y un deber, recogido en la Constitución y las leyes.

No es de recibo que la 'vuelta al cole' suponga un sacrificio anual para las familias con hijos, ni que el ejercicio de un derecho y de una obligación, como es la educación, suponga un gravamen, para muchos, imposible o demasiado pesado.



Existen formas de llevar a cabo este derecho que no se nos concede. De hecho en algunas autonomías españolas así se hace y el libro de texto es gratis. Se

asigna al alumno que es responsable de su cuidado y que ha de tener una vida de determinados años.

Además, existen tecnologías que permiten soslayar el libro o que los escolares no tengan que cargar con enormes mochilas, con el consiguiente problema de salud que puede acarrear.

Existen, en definitiva, alternativas suficientes como para no tener que mantener un sector editorial inflado y que obtiene ganancias de una necesidad que no existe realmente sino que se crea a las familias, o que ha de sufragar el Estado con subvenciones.

3

### Precio político del agua

El agua es un suministro básico, indispensable para el desenvolvimiento ordinario de cualquier ciudadano sea cual sea su ocupación, nivel de renta, etc.

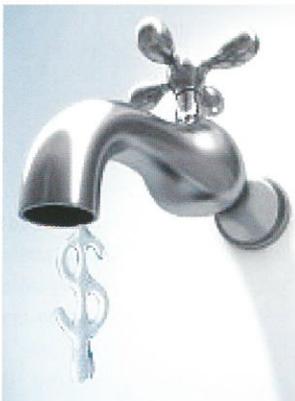
El agua, cuyo suministro encomienda la Ley a las entidades locales, ha salido prácticamente del patrimonio comunal haber sido privatizados la práctica totalidad de los servicios municipales de agua.

El agua ha dejado de pertenecer al ciudadano y es

un elemento financiero más con el que importantes compañías privadas comercian y obtienen ganancias.

Ganancias que proceden de recursos públicos.

Recursos públicos que, a su vez, proceden del bolsillo de quien los paga, que es el consumidor. Pues el precio del agua no es sino una tasa.



Es también una reinvención tradicional de UCC que el precio del agua debe considerarse en función del arraigo del ciudadano residente, y dividirse por tramos, de forma que el primero de ellos se corresponda a un consumo mínimo y necesario estimado por persona empadronada en la vivienda y a un precio político.

4

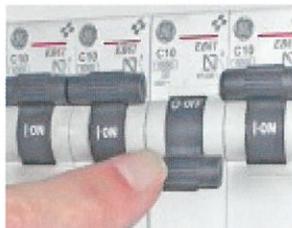
### Prohibición de cortar luz y agua

Si el agua es un suministro básico, la misma consideración puede hacerse respecto de la luz que, con el paso de los años se ha convertido en un suministro de lujo. En este país hay millones de personas que sangran a diario con las consecuencias de la nefasta crisis financiera que vivimos (desemplea-

dos, desempleados sin subsidio, subempleados en precario, trabajadores en la economía sumergida, etc.)

En los últimos años los ciudadanos han visto con vergüenza, con los dientes y con los puños apretados, como más de cinco millones de personas, compatriotas, han conformado una auténtica nueva clase social: la de la pobreza energética.

Se trata de personas que viven sin luz porque se la han cortado, o bien que no la encienden (se privan a sí mismos de ella), porque saben que no la podrán pagar. Esas personas tendrán, tal vez, hijos escolarizados que querrán estudiar, como los de los demás, para tener una oportunidad en la vida. Igual también les gusta calentar la sopa por encima de sus posibilidades.



UCC considera que, al igual que ocurre en otros países de la Unión Europea, debe contemplarse la prohibición de corte de suministro a un consumo considerado 'de subsistencia' que permita al menos a cualquier ciudadano el desenvolvimiento básico.

En cualquier caso debe prohibirse el corte de fluido en los meses más fríos del año (la tregua invernal).

Debe cambiarse el caótico sistema de facturación para que el consumidor sepa de antemano a qué precio paga lo que consume, y tenga posibilidad real de controlar sus consumos, controlando el proceso de facturación de forma que

deje de ser opaco y se potencien las tarifas sociales para las personas en determinadas situaciones económicas. Es preciso excluir del mercado a los operadores que no estén en condiciones de cumplir con la normativa en materia de consumo con exactitud y precisión.

5

### Oficinas reales de atención al cliente

Desde que hace años empezó el proceso de liberalización de sectores en España los ciudadanos hemos asistido atónitos al hecho, impensable hasta ese momento, de la desaparición de la atención al cliente directa por parte de las principales empresas suministradoras de servicios. Normalmente multinacionales que, año tras año, obtienen abultados beneficios con los precios que nos cobran por sus servicios (luz, teléfonos, gas).

En efecto, estas entidades no mantienen oficinas de atención al público, sino oficinas comerciales, subcontratadas a autónomos y cuya misión no es atender incidencias o atender a sus clientes, sino formalizar contratos, captar clientes.

El cliente, el consumidor, que se ve acuciado por una incidencia que ha de solucionar, se ve obligado a probar suerte con servicios no presenciales, los famosos 'call center', por los que a veces se pagan las llamadas. O a gestionar él mismo su incidencia en las áreas de cliente por internet.

No hay nadie con quien se pueda hablar, con quien se pueda llegar a un acuerdo, con quien se pueda transar.

Las incidencias que no son básicas, y éstas también, a veces, se transforman, pues, en contenciosos que implican, tarde o temprano, la actuación administrativa; que no es gratis, pues la pagan todos los ciudadanos con los impuestos.

En otras palabras, las grandes empresas han socializado sus costes laborales haciéndolos recaer sobre la Administración pública.

Se han deshecho de sus departamentos de atención al público y se quedan tan anchos esperando recibir la correspondiente denuncia de aquellos usuarios que no se hayan desanimado antes y que no se hayan resignado a que les quiten su dinero o sus servicios.



Por ese motivo creemos que debe regularse por ley la presencia en todas las ciudades de más de cincuenta mil habitantes, de oficinas reales de atención al cliente, con personal facultado para la resolución de conflictos, con potestad para rehacer una factura, para devolver un dinero, para restablecer un servicio. Con alguien que pueda decir algo más que "ya le llamarán a usted".

# UNIÓN DE CONSUMIDORES gestiona la oficina municipal del consumidor de Piélagos



**Ubicada en el antiguo edificio de Correos de Renedo, atenderá a los usuarios del municipio que ya no tendrán que desplazarse a Santander o Torrelavega para presentar reclamaciones o efectuar consultas**

La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) gestiona desde hace unos meses la Oficina Municipal del Consumidor del municipio de Piélagos. Con esta nueva apertura ya son siete las oficinas municipales que dependen de la asociación y que ya están funcionando en Torrelavega, Camargo, Colindres, Suances, Santoña y Castro Urdiales.

La nueva oficina de Piélagos está ubicada en el antiguo edificio de Correos de Renedo. Un nuevo servicio del Ayuntamiento para los vecinos que abre todos los lunes de once la mañana a dos de la tarde, y de cuatro a seis.

Con esta iniciativa se da un paso más en el acercamiento de los servicios a los ciudadanos, que ya no tendrán que desplazarse a Santander o Torrelavega para presentar sus reclamaciones o efectuar sus consultas sobre consumo.

Todos los vecinos que deseen una atención personalizada sobre sus quejas, reclamaciones o asesoramiento referidos a productos y servicios podrán acudir a la oficina para ser atendidos por el abogado Enrique Solís Gutiérrez, quien tramitará sus denuncias ante los organismos correspondientes o, en caso necesario, les asesorará para que lo hagan ellos mismos.



**UCC advierte:**

**La supresión de 'cláusulas suelo' no es obligatoria para los bancos**

**UNIÓN DE CONSUMIDORES** mantiene la campaña para anular esta cláusula, que encarece entre cien y doscientos euros al mes miles de hipotecas cántabras, sin recurrir al juzgado

La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) advierte que la supresión de cláusulas suelo aprobada por el Gobierno es una derogación parcial que no afecta a todos los préstamos hipotecarios y que deberá ser solicitada expresamente.

El 27 de febrero el Consejo de Ministros aprobó, entre otras reformas, suprimir la denominada 'cláusula suelo' presente en muchos préstamos hipotecarios que está encareciendo entre cien y doscientos euros al mes las hipotecas de miles de cántabros, según estima UCC.

La supresión —que entró en vigor el 2 de marzo— afecta solo a determinados préstamos y no es obligatoria para todas las entidades bancarias, solo para las que voluntariamente se adhieran al Código de Buenas prácticas bancarias.

Por este motivo, la

Unión de Consumidores de Cantabria mantiene activa su campaña de anulación de cláusulas suelo, que gestiona —sin recurrir al juzgado— la devolución de las cantidades indebidamente cobradas por los bancos durante toda la vida del préstamo.

Los afectados pueden dirigirse a UCC donde les calcularán cuánto puede bajar su hipoteca y cuánto dinero tiene derecho a recuperar, además de tramitar el procedimiento.

La campaña en pro de la supresión de las denominadas 'cláusulas suelo' se acoge al dictado de la Sentencia del Tribunal Supremo de 9 de mayo de 2013 y las diversas sentencias dictadas por otros juzgados de Primera Instancia las cuales declaran, en situaciones individuales, su nulidad por la total falta de transparencia en su comercialización entre otras circunstancias.

Sin embargo las entidades bancarias han hecho sistemáticamente caso omiso a dicha sentencia negándose no sólo a la devolución de las cantidades sino incluso a la supresión de las 'cláusulas suelo', disfrazándolas en ocasiones bajo la cobertura de modificación de las condiciones previamente pactadas con el consumidor.

Unión de Consumidores de Cantabria es perfectamente consciente que el hacer valer al consumidor sus derechos en sede judicial puede suponer unos costes que "de facto" le impida acudir a los mismos; por tanto la Unión de Consumidores de Cantabria-UCC ha preparado una campaña dirigida a los consumidores a los efectos de presentar denuncias ante el Servicio de Consumo de Cantabria entendiendo que el comportamiento de dichas entidades, y a la luz de la normativa de la propia

comunidad autónoma, puede ser constitutiva de una infracción de consumo que puede ir hasta una sanción de 10.000 euros por expediente abierto e incluso triplicarse la misma en función de la gravedad de los hechos.

#### Qué son las cláusulas suelo

Las cláusulas suelo figuran en casi todas las hipotecas, pero en la mayoría de los casos el cliente lo desconoce. Las entidades bancarias se limitan a informar del euríbor y el diferencial, pero suelen esconder la sorpresa de estas disposiciones que provocan que las hipotecas variables no bajen nunca de un límite, que suele rondar el tres por ciento.

Las hipotecas pueden tener cuatro tipos de interés. El correspondiente al primer año del préstamo, el de amortización para pagos adelantados, los intereses de demora y —en último lugar— el tipo de interés ordinario, normalmente de carácter variable, que puede estar limitado por cláusulas suelo (de entre el dos y el cuatro por ciento), y techo (entre el 13 y 14 por ciento).

## RECHAZA LA VENTA DE EON A INVERSORES AUSTRALIANOS

# UCC considera inmoral que el sector eléctrico esté en manos de un fondo de inversión

## Tras la venta de Eon a inversores australianos la asociación defiende que la luz es una necesidad básica con la que no se debe especular

La Unión de Consumidores de Cantabria considera inmoral y repugnante que un sector básico como el eléctrico quede en manos de inversionistas que buscarán primero el beneficio antes que la prestación óptima de un servicio de primera necesidad.

La asociación expresa su preocupación tras conocerse que un fondo de inversión australiano ha comprado la compañía E.ON, antes ENEL y originariamente Viesgo, nombre que ahora se ha vuelto a recuperar. El fondo se llama 'Macquarie European Infrastructure Fund (MEIF-4) and Wren House Infrastructure' y, en

opinión de UCC, de su propia página web se desprende que consideran un chollo el régimen regulatorio español porque permite adquirir a un fondo inversionista un sector básico y estratégico, con miles de clientes cautivos que pagarán lo que pidan, y con el que obtendrán buenos beneficios que se irán al extranjero.

UCC considera inmoral que los consumidores paguen para que un fondo rentabilice sus inversiones y advierte que, quizá, al pagar la luz pagaremos también las pensiones de algún ciudadano belga o la deuda pública de cualquier país, incluido el nuestro.

En este sentido denuncia que el marco regulatorio español es el que permite especular con sectores básicos de la economía, haciendo imposible cualquier avance social. Asimismo advierte que España está en manos de corporaciones internacionales, "vendido, enajenado, postrado y humillado. Somos culpables de ser tan inútiles y tan incapaces que no sabemos ni gestionar nuestros recursos y nuestros sectores estratégicos".

### Pagamos a ciegas

El actual sistema tarifario permite cobrar sobre la base de perfiles de usuarios, sin que éste tenga

determinado de antemano, conforme a contrato, el precio del kilowatio que supuestamente consume. Es decir, que pagamos a ciegas un consumo del que somos dependientes, sin conocer, como es nuestro derecho, el precio del mismo con anterioridad, ni los consumos que efectuamos.

Así, un suministro básico, una necesidad social, se ha transformado en un nido de consumidores cautivos, sin ningún control sobre sus consumos ni sobre el precio. Todo recubierto con la mentira legal de que se nos aplica el precio real del kilowatio/hora, cosa imposible de cumplir en España, al menos en la actualidad.

# Unión de Consumidores rechaza la vía judicial de Liberbank para resarcir a los 'preferentistas'

## La asociación advierte que la entidad puede recomprar los títulos y obligar a mantener el dinero recuperado dos años en un plazo fijo

Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) desconfía de la solución elegida por Liberbank para resolver el conflicto de las preferentes porque dilata y judicializa innecesariamente una solución, a la que debería haberse llegado hace años y en la cual

nunca se debería haber incurrido.

UCC alerta sobre las posibles consecuencias de dicha oferta que, en algunos casos, dependiendo de la emisión de preferentes suscrita, puede limitarse recomprar los títulos obligando, además, a que el dinero recuperado por el

'preferentista' permanezca en una cuenta a plazo fijo durante dos años, sin informar de las posibles consecuencias fiscales.

Asimismo, censura que a la entidad le puedan salir gratis, al menos, el abono de tasas judiciales, mientras obliga a sus 'preferentistas' no sólo al abono de las mismas, sino a afrontar el coste de profesionales para la defensa judicial de sus intereses.

Unión de Consumidores explica que, si Liberbank opta finalmente por la vía

anunciada, los afectados recibirán una citación judicial como conciliados para acudir al Juzgado de Primera Instancia o Juzgado de Paz donde residan. Un acto al que no es imprescindible acudir con abogado, aunque si recomendable hacerlo debidamente asesorado. En este acto de conciliación se levantará un acta de carácter ejecutivo cuyo contenido, en caso de ser perjudicial para el propietario de las preferentes, prácticamente no tendría ya solución.



## 5 DERECHOS CLAVE PARA SUSCRIBIR UN CRÉDITO AL CONSUMO

**L**a crisis ha hecho proliferar muchas presuntas empresas que ofrecen dinero rápido a cambio, normalmente, de unas condiciones opacas, intereses abusivos y oscuras cláusulas. Cuando necesite dinero no se deje seducir por ellas. Acuda a una entidad con solvencia donde, también, deberá extremar las precauciones y, sobre todo, conocer bien sus derechos, para firmar un crédito al consumo con todas las garantías.



Contratar un crédito al consumo puede resultar difícil para los ciudadanos que tendrán que comparar distintas ofertas y comprender los acuerdos del contrato, muchas veces redactados en lenguajes complejos y farragosos para las personas sin conocimientos específicos.

Para ayudarse en la contratación de un crédito conviene saber que hay una Directiva Europea sobre Créditos al Consumo en donde se detallan los derechos, niveles de protección y obligaciones que ayudan a los consumidores europeos a navegar por el mundo del crédito e informarse mejor sobre las distintas opciones existentes.

Esta directiva garantiza trece derechos y obligaciones de las entidades pero existen cinco derechos de

especial relevancia para el consumidor:

### **Derecho a la publicidad transparente**

En lo referente a la publicidad relativa al crédito que establezca el tipo de interés o el coste del crédito, toda la publicidad debe contener determinada información para ayudar al consumidor a comparar ofertas y tomar la decisión más conveniente.

Debe, además, contener un ejemplo representativo que ayudará a obtener una clara y nítida visión de la naturaleza y costes del crédito.

### **Derecho a la información en precontrato**

El proveedor de fondos está obligado a proporcionar información clave a tiempo

antes de firmar un acuerdo sobre un crédito. El usuario debe recibir esta información en un formato claro y estándar conocido como el Formato Estándar Europeo de Créditos al Consumo (SECCI).

### **Derecho a la información clara en el contrato**

Usted tiene el derecho de recibir una copia del acuerdo crediticio firmado. El acuerdo sobre el préstamo debe estar escrito en un lenguaje claro y conciso. Debe definir los detalles sobre el tipo de crédito, la cantidad total prestada y la Tasa Anual Equivalente (APR).

### **Derecho a cambiar de opinión**

Si usted tiene pensamientos contrapuestos sobre el

acuerdo de crédito firmado, no olvide que puede rescindir el acuerdo hasta 14 días después de haberlo firmado. Tendrá, por supuesto, que devolver todo el dinero que pidió prestado en el crédito, además del interés y cualquier cargo no retornable que ya haya sido abonado por la entidad que prestó el dinero.

### **Derecho a reembolsar el crédito antes de tiempo**

Usted tiene el derecho de reembolsar el crédito antes de tiempo. Debe, sin embargo, compensar al proveedor por su pérdida.

La compensación no podrá exceder el 0,5% o el 1% de la cantidad reembolsada, pero nunca puede exceder la cantidad de interés total que, de otra forma, usted habría abonado.

# Consume CANTABRIA, consume ESPAÑA, consume EUROPA

**UNIÓN DE CONSUMIDORES de CANTABRIA  
por el producto nacional**

**A FAVOR DEL CONSUMO INTERNO:**



**1.-** Si compramos en el pequeño comercio o comercio tradicional garantizamos su existencia y un empleo digno y, por lo tanto, una competencia cercana a nuestro domicilio así como un servicio de proximidad.

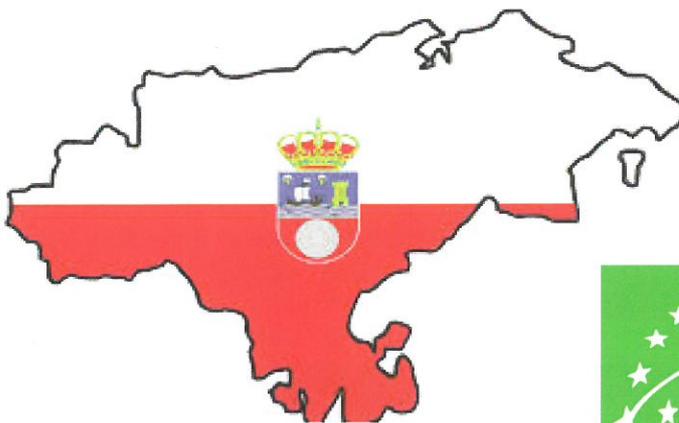
**2.-** Si adquirimos los artículos producidos o fabricados en Cantabria estamos garantizando la existencia de empresas y productores en nuestra comunidad.

**3.-** Productores, fabricantes y consumidores debemos hacer un esfuerzo conjunto para darnos a nosotros mismos una oportunidad más presentando la mejor calidad a un precio razonable, valorando esa calidad y ese esfuerzo por apoyar lo nuestro.

# ALIMENTOS de CANTABRIA

## Los sellos de calidad de productos autóctonos

Cantabria dispone de un organismo que certifica la calidad de los alimentos que se producen en la comunidad. Se llama ODECA, la Oficina de Calidad Alimentaria, y gestiona las denominaciones de origen, de calidad, la producción agraria ecológica y la promoción de los productos agroalimentarios.



Quesos, carne de Cantabria, miel, sobaos, vinos y hasta arándanos. El Gobierno de Cantabria controla la producción y calidad de cerca de treinta alimentos cuya producción e regula bajo diferentes sellos de calidad. Cuatro esquemas de cali-

dad diferenciada: Denominación de Origen Protegida, Protección Nacional Transitoria, Indicación geográfica protegida y Agricultura ecológica. A ello se suma el distintivo de 'Calidad Controlada', que actualmente se aplica a quince productos.



### Denominación de origen protegida

Nombre de una región o zona donde se elabora un producto cuya calidad y características se deben al medio geográfico en el que se desarrolla.

- Queso Picón Bejes/Tresviso
- Queso nata de Cantabria
- Quesucos de Liébana



### Indicación geográfica protegida

Designa a un producto cuyo vínculo con el medio geográfico está presente al menos en una de sus etapas de producción.

- Carne de Cantabria
- Sobao pasiego
- Vino de la Tierra Costa de Cantabria
- Vino de la Tierra de Liébana

### Protección nacional transitoria

Denominación de carácter voluntario que pueden solicitar las agrupaciones de productores. Es una protección a nivel nacional de forma transitoria hasta que la Unión Europea proteja estos productos.

- Miel de Liébana
- Miel de Campoo-Los Valles



### Agricultura ecológica

Alimentos producidos respetando el medio ambiente y sin emplear productos químicos. Ni hormonas, ni abonos, ni pesticidas ni antibióticos.

- Leche y derivados lácteos
- Carne
- Conservas y semiconservas pescado
- Hortalizas
- Frutas ■ Frutos silvestres
- Setas ■ Huevos ■ Pan
- Sobaos ■ Miel ■ Mermelada
- Café
- Orujo
- Sidra

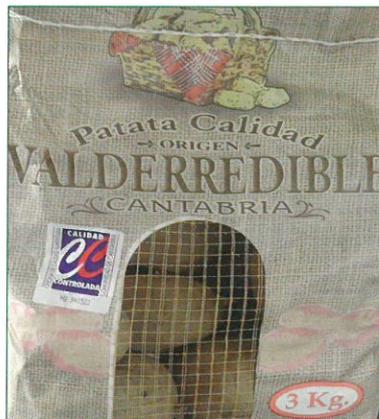
## ALIMENTOS de CANTABRIA

# 15 alimentos de CALIDAD CONTROLADA



### 1 PATATAS

Están autorizadas cuatro variedades: Baraka, Agria, Spunta y Jaerla. Hay tres productores: Las patatas de Rubaltejada en Ruerrero (Valderredible), Riego Martínez en Cacicedo y Patatas Ayarza en Campuzano.



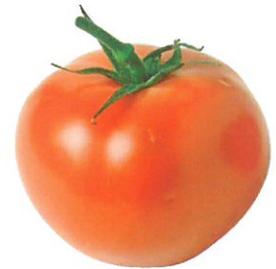
### 2 PIMIENTO DE ISLA



Del tipo dulce, de asar. No pican y tienen un mínimo de diez centímetros y doscientos gramos de peso. Hay registrados tres elaboradores: El Ayuntamiento de Medio Cudeyo, Hortícola Altamira en Cacicedo y La Colina, en Gama.

### 3 TOMATES

Están autorizadas las variedades de Jack, Sinatra, Comanche, Caramba y Goloso. Son redondos y asurcados y los cultivan seis elaboradores: Los tres que también producen los pimientos y Felipe Álvarez Castillo en Galizano, Marta Álvarez en Liencres y Miguel Ángel Mate en Suances.



### 4 PUERROS

Tienen un diámetro mínimo de 20 milímetros y una longitud de 15 centímetros. Se cultivan en Cacicedo y en Gama.



### 5 EMBUTIDOS crudos curados de especies cinegéticas

Elaborados con carne de jabalí, venado y corzo mezclados con tocino y grasa de cerdo aderezado con condimentos y especias naturales y embutidos en tripas naturales. Solo los produce en Liébana Inmaculada Prado, de Tollo.

## ALIMENTOS de CANTABRIA

6

## MIEL

Hay cuatro tipos:

Miel de flores o de néctar, que procede de diferentes pólenes y es de color anaranjada.

Miel de mielada, de color oscuro, casi negro y aroma intenso.

Miel de brezo y calluna, de color ambar y rojizo.

Miel de eucalipto, de sabor anisado y color ambar claro.

Todas ellas tienen un máximo de 5 gramos de sacarosa por cada cien gramos de producto.

Hay cuatro productores registrados: Evangelina Cuesta en Valderredible, José Luis Salceda en Pesaguero, Manuel Jesús Sainz en Udías y Erica Campoo en Matamorosa.

7

## LECHE PASTERIZADA

Leche cruda de vaca de explotaciones autorizadas. Solo puede venderse hasta seis días después de haber sido pasterizada.

8

## BERZA DE ASA DE CÁNTARA

Hojas de gran tamaño de color verde claro, bordes rizados y nervios muy marcados de color blanquecino. Solo las cultiva La Colina, en Gama.



9

## AGUARDIENTE DE ORUJO

Obtenido a partir de orujos de uva fermentados y destilados en alquitaras de cobre. En el listado de ODECA figuran cuatro productores. Orulisa en Santander, Vinos y licores Picos en Cabariezo (Cabezón de Liébana) y El Marrubio y Sierra del Oso, ambos en Ojedo (Liébana).

10

## QUESO DE OVEJA CURADO

Elaborado con leche cruda de oveja curado entre 60 y 120 días, dependiendo del peso. Lo elaboran Peña

Quebrada en Gibaja (Ramales de la Victoria), Herederos de Tomás Ruiz, en La Cavada, y queso Valluco en Ruerrero (Valderredible).

11

## CARICO MONTAÑÉS



Se trata de una variedad local de forma redondeada, piel fina, color marrón vinoso y una pequeña marca blanca en el hilo. Procede de la planta de judía Phaseolus Vulgaris y

tiene un calibre mínimo de cinco milímetros. Hay dos productores en Mazcuerras (Alex Poblet y Viveros Mazcuerras), Damalia en Muriedas, Pérez Pelayo en Renedo y La Colina en Gama.

12

## ARÁNDANO

Frutos de bajo nivel calórico, de color negro azul y que se venden hasta un máximo de veinte días tras ser recolectados. Las produce Campoberry en Guemes.



13

## Semiconservas de FILETE de ANCHOA en ACEITE

Se exige que sean elaboradas en Cantabria, independientemente de su procedencia. Hay siete productores: Angelachu, Emilia y Selección Santoñesa, en Santoña. Codesa y Conservera Laredana, en Laredo. Linda Playa en Colindres y Lotamar en Riancho (Ramales de la Victoria).

14

## HUEVOS de GALLINAS CAMPERAS

Proceden de gallinas criadas al aire libre y no se pueden vender cuando tienen más de 28 días.

15

## LIMÓN

Preferentemente de las variedades Eureka y Verna. Limpios y de consistencia firme.

# Cómo reclamar las maletas perdidas

**El año pasado, 2014, se perdieron en el mundo 24 millones de maletas. Si usted, estas vacaciones, es uno de los 66.000 pasajeros a quienes cada día les desaparece el equipaje en un aeropuerto, sepa que puede ser resarcido hasta con mil euros.**

Las compañías aéreas son responsables de la pérdida, deterioro, destrucción o retraso del equipaje que esté bajo su custodia. Si a usted le ha ocurrido alguna de estas cosas lo primero que debe de hacer es rellenar el Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR) en el mostrador de la aerolínea o de la entidad gestora del aeropuerto.

Si nos han robado alguna pertenencia del interior de la maleta también hay que presentar denuncia en la policía.

La compañía se queda con una copia del PIR y el viajero con otra, que tiene que adjuntar a la reclamación que después entregará a la compañía.

Es absolutamente necesario presentar este documento antes de salir del aeropuerto para dejar constancia de que el percance se ha provocado mientras la maleta estaba en mano de la compañía aérea y no una vez que el pasajero haya abandonado la terminal.

Es aconsejable pedir a la policía o la guardia

civil que levante atestado del incidente si están cerrados los mostradores de la compañía y de la

sufrido, arañazos, abollones o roturas.

En algunas ocasiones se llega a solicitar un parte de irreparabilidad, que puede firmar el vendedor del equipaje o por un zapatero que justifica que la maleta es inservible.

Si solo necesita recla-

equipaje las compañías suelen compensar por peso, pagando un precio por cada kilogramo facturado.

Como mucho, la indemnización máxima asciende a unos mil euros. No puede superar los 1.131 derechos especiales de giro (DEG), una unidad que fluctúa diariamente y que se corresponde a una media entre diferentes divisas, cuyo valor establece el Fondo Monetario Internacional y que se puede consultar en la página del Banco de España.

Esta cuantía cubre el daño provocado y los gastos que se puedan justificar con tiques y facturas del pasajero, por ejemplo, en caso de retraso en la entrega del equipaje.

## Solo pagan en el 10% de los casos

Solo en un diez por ciento de los casos se llega a un acuerdo rápido con la aerolínea. El resto de las veces no responden o ponen trabas para indemnizar.

El pasajero dispone de hasta dos años para reclamar ante los tribunales, tanto si la compañía no ha contestado como si su respuesta no le resulta satisfactoria. La mayoría de las aerolíneas pagan cuando se presenta la demanda.



sociedad gestora del aeropuerto.

Después hay que presentar otra reclamación por escrito a la compañía aérea. No hay que dejar pasar los plazos. Si la maleta está dañada tiene siete días para reclamar, a descontar desde que le entregan la maleta.

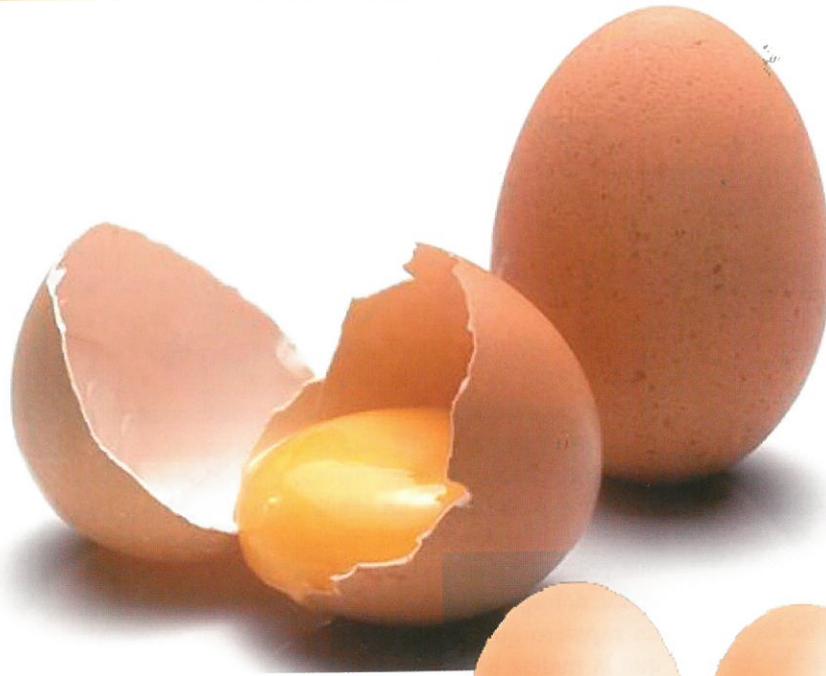
La aerolínea suele pedir la factura de la maleta e incluso fotos de los desperfectos que ha

mar por el retraso en la entrega del equipaje lo puede hacer en los siguientes 21 días.

A partir de los 21 días si su maleta no aparece se considera extraviada y hay que volver a poner otra reclamación en la compañía eléctrica por pérdida de equipaje.

## Indemnización

En caso de pérdida del



# ¿SABE USTED

# LEER UN HUEVO?

**XL:**  
Super Grandes  
>73 gr

**L:**  
Grandes  
>63 y <73 gr

**M:**  
Medianos  
>53 y <63 gr

**S:**  
Pequeños  
<53 gr

**C**ada huevo que compramos tiene tatuado un código que desvela su biografía. Una clave de cifras y letras que explica su origen: Cómo y dónde ha sido criado. Una información que conviene saber descifrar para comprar con garantía.

**Primer dígito**  
Código de la forma de cría

- 3 - Huevos de gallinas criadas en jaula
- 2 - Huevos de gallinas criadas en el suelo.
- 1 - Huevos de gallinas camperas.
- 0 - Huevos de producción ecológica.

**Segundo y tercer dígito**

Código de Estado miembro de la UE del que proceden los huevos

España ES



**Siguientes dígitos**

Identificación de la granja de producción

64010496

Código de la provincia Código del municipio Granja de producción

Puede haber una letra al final del código que identifica cada manada de gallinas dentro de una misma granja

Los huevos que compramos en los establecimientos de alimentación son frescos o de categoría A, los que están destinados al consumo humano directo. Se venden dentro de los 28 días siguientes a su puesta y su cáscara debe estar intacta y limpia.

Todos ellos llevan grabado un código de cifras y letras. El consumidor debe saber que el primer número corresponde a cómo ha sido criado. Un cero si es de producción ecológica, uno si procede de gallinas camperas, dos si procede de gallinas criadas en el suelo y un tres si el huevo es de gallina criada en jaula.

Después dos letras (ES) indican el país del que procede. Los siguientes números identifican la granja en donde ha sido producido el huevo. Los dos primeros números indican la provincia de dónde procede, los otros dos siguientes el código del municipio y el resto de los dígitos identifican la granja.

### Huevos de calidad cántabros

Cantabria ha aprobado una marca Calidad Controlada para los huevos de gallina camperas criadas al aire libre alimentadas sin harinas ni grasas. Los huevos deberán tener al empacetarlos un máximo de cuatro días desde la puesta y la cáscara tendrá que ser de color moreno, intacta y limpia.



A PARTIR DE 2017

## Todos los móviles de Europa utilizarán el mismo cargador

**D**entro de dos años todos los teléfonos móviles que se vendan en Europa tendrán el mismo cargador. Un cargador común aprobado por la Unión Europea con el fin de reducir los residuos y los costes para los consumidores, que podrán utilizar el mismo para diferentes modelos de teléfono.

La medida afecta a todos los dispositivos móviles: teléfonos, tabletas y otros 'gadgets' portátiles. Todos ellos se cargarán con el mismo aparato.

Esta norma fue adoptada hace un año por el Parlamento Europeo, por lo que los fabricantes tienen tres años para adaptarse a la misma. La armonización de cargadores móviles afecta especialmente a Apple que siempre se ha caracterizado por usar una clavija propia denominada Lightning, a la que estará obligado a renunciar si quiere seguir vendiendo iPhones y iPads en Europa.

Esta medida pretende recortar el aumento de dis-

*Actualmente existen unos 30 modelos diferentes de cargadores para alimentar a los más de 500 millones de teléfonos móviles que funcionan en Europa*



positivos y se estima que va a poner fin a la aglomeración de cargadores y a 51.000 toneladas anuales de residuos.

La Unión Europea ya ha presentado el prototipo de conexión. El nuevo car-

gador común es el que ya se ha venido aplicando en numerosos modelos de los actuales teléfonos fabricados por Samsung o Sony.

El dispositivo de recarga común utiliza la tecnología del conector micro-USB. Para los teléfonos que no

tienen conexión micro-USB se autoriza el uso de un adaptador. Actualmente existen unos 30 modelos diferentes de cargadores para alimentar a los más de 500 millones de teléfonos móviles que funcionan en la Unión Europea (UE). El cambio de modelo de teléfono suele obligar a cambiar también el cargador, lo que genera más de 51.000 toneladas de residuos eléctricos cada año.

El cargador único tendrá una vida de unos 10.000 ciclos o recargas, lo que equivale a unos 10 años. Tanto la Comisión Europea como la asociación industrial han evitado precisar si los nuevos teléfonos móviles se venderán conjuntamente con el nuevo cargador, como ocurría ahora, o si el consumidor deberá comprar el cargador eléctrico por separado. Tampoco han indicado si el establecimiento de un cargador único supondrá una reducción en el precio de los nuevos teléfonos.

## La UE recomienda no consumir más de cinco cafés al día

La Agencia Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA, por sus siglas en inglés) cree que el consumo de hasta 400 miligramos de cafeína diarios, equivalente a unos cinco cafés, no implica un problema serio para la salud de un adulto sano.

La agencia, sin embargo, avisa de que en caso de que la cafeína se ingiera en combinación con algún tipo de bebida energética o alcohol el límite recomendado se revisa a la baja y se fija en 200 miligramos por día.

De acuerdo a los cálculos de la EFSA, un café 'espresso' y una bebida energética contienen una media de 80 miligramos de cafeína, mientras que el café americano sube a 90 y un refresco de cola apenas tiene 40. Un té negro tiene 50 miligramos de cafeína y una tableta de chocolate, 30.



## Cada vez comemos menos pescado

El consumo de pescado anual por persona disminuye en España. En concreto, cada español come tres kilos y medio menos que en el año 2009. Ante esta circunstancia los sectores pesqueros han pedido al Gobierno que rebaje el IVA que soporta el pescado del 10 por ciento al 4 por ciento, que es el que tienen algunos alimentos básicos como el pan, la leche o la fruta.



## Contratar un alojamiento a través de una agencia la hace responsable ante un problema

Si una persona tiene algún problema con un alojamiento que contrató a través de una agencia no tiene que reclamar ante el hotel o casa rural. Tendrá que hacerlo ante la agencia, para que ella solucione el problema.

Respecto a la contratación de alojamiento vacacional es importante saber que la publicidad es vinculante y si se anuncia algo que luego no se cumple, se puede reclamar o incluso exigir que se cumpla, como algún beneficio extra que luego la empresa se niega a aplicar. En el caso de discrepancia, el cliente puede solicitar las hojas de reclamaciones a la propia empresa. Si no recibe respuesta puede reclamar a las autoridades de consumo.

## Los bancos españoles no están obligados a rectificar aunque el cliente tenga la razón

España es uno de los trece países europeos en los que los bancos no están obligados a cumplir las resoluciones del servicio de reclamaciones del Banco de España, la entidad pública encargada de atender las quejas de los clientes.

Los informes que emite este departamento del organismo regulador no son vinculantes por lo que, aunque una reclamación fuera favorable al consumidor, el banco correspondiente no estaría obligado a tomar ninguna medida ni podría ser sancionado.

Los bancos ignoran el 81,8% de los informes favorables al reclamante.

## Las eléctricas ganan un 1,6 % más en la mitad de este año

Las grandes compañías eléctricas han ganado 3.127 millones en los primeros seis meses del año. Una cifra que supone un incremento del 1,6% respecto al mismo periodo del año anterior.

Estos buenos resultados se deben a que cada vez se consume más energía y a la subida del precio de la misma.



## Las reparaciones de los coches tienen tres meses de garantía

Las reparaciones de los automóviles tienen tres meses de garantía o, en otros casos, dos mil kilómetros recorridos. Los talleres mecánicos acumulan numerosas quejas de los consumidores.

Al dejar el coche en el taller se recomienda exigir un resguardo de depósito que garantice que se ha entregado el coche en unas condiciones determinadas.

La factura es fundamental para hacer uso de la garantía o presentar una reclamación.

Es conveniente solicitar un presupuesto por escrito. En el caso de que se detecten más problemas de los iniciales en el vehículo, el mecánico está obligado a comunicarlo al cliente antes de iniciar la reparación. Si el consumidor da su consentimiento, el taller puede efectuar el arreglo de las averías no incluidas en el presupuesto inicial.

## ¿La gasolina low cost es de peor calidad?

Ningún carburante legal es malo para los vehículos, pero no todos son iguales. Se diferencian por los aditivos, unas sustancias químicas que se añaden a la gasolina, en pequeñas dosis, para favorecer sus propiedades detergentes y lubricantes. Es decir, que hacen que el motor esté más limpio y por lo tanto el coche funcione mejor. Dependiendo de la calidad y cantidad de esos aditivos el motor del coche durará más o menos.



Los aditivos encarecen el combustible en unos dos céntimos por litro, por eso algunas marcas baratas prescinden de ellos. Pero eso no quiere decir que perjudiquen al automóvil.

La gasolina no es un producto puro, sino una mezcla de diferentes hidrocarburos. En España hay nueve refinerías de Cepsa, Repsol y BP que tratan el crudo para obtener combustible.

El consumidor debe saber, además, que el 54,5 por ciento del precio del combustible es para impuestos.

## Las marcas más consumidas en España

El año pasado las tres marcas más consumidas en España fueron Coca-cola, El Pozo y Campofrío. La primera de ellas es también la más comprada en el mundo junto a Colgate y Maggi.

El ránking que elabora anualmente la consultora Kantar

Worldpanel, ofrece algunos datos por autonomías. Por ejemplo, en Cantabria la marca más consumida es El Pozo, igual que en el País Vasco y Castilla León.

Posición 2014	Posición 2013	Marca
1	▶ 1	Coca-Cola
2	▶ 2	ELPOZO
3	▶ 3	Campofrío
4	▲ 9	DON SIMÓN
5	▼ 4	ACTIVIA
6	▲ 7	DANONE
7	▼ 6	ASTURIANA
8	▼ 5	AZUCARERA
9	▼ 8	BRUNO MAGLI
10	▲ 11	BIMBO

Fuente: Kantar Worldpanel

**Además de calentar alimentos y cocinar algunos de ellos, el microondas ha ido sumando utilidades desde que se vendió el primer aparato, en 1946. Ahora se ha convertido en un electrodoméstico imprescindible en todas las cocinas.**

## 10 trucos para microondas

**1.- Ablanda legumbres.** Si olvidó poner a remojar los garbanzos los puede ablandar en el microondas, metiéndolos en agua entre 10 y 15 minutos. Después se deja reposar una hora y ya pueden cocinarse.

**2.- Desinfectar estropajos y esponjas.** Basta meterlos unos cuantos minutos para acabar con las bacterias. Los paños se meten 10 minutos en un envase con agua y jabón.

**3.- Autolimpieza.** El microondas se puede limpiar introduciendo en él servilletas de papel húmedas y pegadas en su interior, dejando libre la salida de aire. A los cinco minutos

estará listo. Si está muy sucio hay que meter un bol lleno de agua y rociar con vinagre el interior del horno. Tras cinco minutos en marcha podrás bastar a pasar un trapo sin frotar.

Para eliminar olores se mete un vaso con agua y medio limón y se pone a funcionar 3 minutos.

**4.- Pelar tomates.** Se meten cinco minutos cortados en dos trozos iguales y boca abajo.

**5.- Pan duro.** Para que el pan duro se vuelva fresco se mete diez segundos envuelto en un paño semihúmedo.

**6.- Esterilizar frascos de vidrio.** Se



meten los frascos con agua y sin tapa y se deja hervir.

**7.- Pelar cebollas sin llorar.** antes de partirla se mete 30 segundos para secarla un poco y que no pique.

**8.- Ablandar máscara de pestañas.** Meter el tubo en un vaso de agua durante 40 segundos.

**9.- Tostar frutos secos.** Estarán listos en un minuto.

**10.- Despegar sellos.** Humedecerlos con un poco de agua y meter la carta al microondas 20 segundos.

Doctor AZZAM

Especialista en pediatría. Alergia y Asma Infantil

# SALUD

## Alimentación saludable



**P**robablemente somos lo que comemos. La dieta ejerce una influencia decisiva sobre nuestro bienestar y salud. Por tanto, una alimentación correcta puede evitar muchas complicaciones y, sobre todo, mejorar nuestro rendimiento físico y mental.

Comer bien no consiste en abandonar ciertos alimentos, como el pan o las patatas, y abundar en la sola ingesta de verduras o frutas, por ejemplo. La realidad es que hay que comer de todo pero en las proporciones adecuadas. No hay un único alimento completo, excepto la leche materna para los bebés.

No obstante, los expertos recomiendan no obsesionarse con contar calorías y conocer mejor el valor nutricional de los alimentos.

**1.-** Hay que limitar el consumo de grasas saturadas, colesterol, azúcar, sal y alcohol. No son alimentos prohibidos, pero hay que comerlos con mucha moderación aunque se sea una persona complementamente sana.

**2.-** Consumir pescado al menos dos veces por



### Meriendas sanas

La mejor merienda es un bocadillo acompañado de fruta o lácteos.

semana. Al menos una vez cada quince días que sea pescado azul.

**3.-** Comer dos piezas de fruta y un plato de verduras al día, en la comida o en la cena.

**4.-** Consumir a diario productos elaborados con cereales integrales bien sea el propio pan, los cereales del desayuno o el arroz integral.

**5.-** Tomar todos los días el equivalente a entre dos y cuatro tazas de lácteos. Puede ser leche o

yogur. Preferentemente desnatados.

**6.-** Comer legumbres dos veces por semana.

**7.-** Utilizar siempre aceite de oliva, para cocinar y para aliñar ensaladas.

**8.-** Seleccionar y consumir preferentemente piezas magras de carnes y aves.

**9.-** Evitar tomar bebidas dulces con sacarosa, glucosa, azúcar o fructosa. Si lo hace, que sea solo ocasionalmente, nunca como un hábito diario. Además, el azúcar y el almidón favorecen las caries.

**10.-** Tomar menos de una cucharadilla de sal al día. Prepare todos los alimentos con poca sal y tome alimentos ricos en potasio, como las frutas y verduras.

Los expertos recomiendan distribuir las necesidades calóricas a lo largo del día, en cinco comidas, de la siguiente manera:

- Desayuno: 20%
- Media mañana: 10-15%
- Comida: 25-35%
- Merienda: 10-15%
- Cena: 25%

### La importancia del desayuno en los niños

Está demostrado que el desayuno tiene un papel determinante en el rendimiento académico. Asimismo, aquellos que desayunan correctamente tienen menos posibilidades de desarrollar obesidad. El desayuno tiene que incluir:

- Un vaso de leche o un yogur
  - Una fruta o un zumo natural
  - Un cereal (pan, galletas... preferentemente integral)
  - También puede incluir cantidades moderadas de mermelada, miel, jamón, etc.
- No se deben tomar refrescos, chucherías ni bollería.

Los niños que no hacen un desayuno consistente llegan al recreo con más hambre y corren el riesgo de comer productos poco convenientes.



## ¿Conoce sus derechos como consumidor?

NOSOTROS SI

CONOCEMOS SUS DERECHOS...  
Y LE AYUDAMOS A DEFENDERLOS

¿Su compañía de telefonía le cobra correctamente?

¿Necesita AYUDA para realizar trámites oficiales?

¿Tiene PROBLEMAS con su FACTURA de la luz?

¿Teme contratar una HIPOTECA de RIESGO?

# UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

## DE FIENDE SUS DERECHOS



### ¿Qué hacemos?

- Ofrecemos información jurídica
- Atendemos consultas
- Tramitamos reclamaciones

### SERVICIOS

#### ¿Qué gana asociándose?

#### SERVICIO de DEFENSA DEL CONSUMIDOR

- Asesoramiento y tramitación de reclamaciones por vía extrajudicial y ante la Junta Arbitral de Consumo
- Tramitación de denuncias y quejas
- Tramitación de recursos ordinarios no judiciales

#### SERVICIO de ASESORÍA JURÍDICA

- Todas sus consultas serán atendidas de forma gratuita por un letrado de la asociación
- Descuentos en la tramitación judicial de reclamaciones

### ¿Quiénes somos?

**UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA** es una asociación de consumidores de ámbito autonómico y adherida a nivel nacional a UCE España.

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

## Beneficiarios

Por el importe de una cuota anual se asocia a todos los miembros de la unidad familiar

**SON SOCIOS GRATUITOS todos los estudiantes de Cantabria**, de cualquier grado y especialidad, en todos los asuntos que afecten a la enseñanza (exámenes, alquileres, etc.)

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

# BENEFÍCIESE de ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA LEGAL por SOLO 50 euros al AÑO

frente al abuso  
frente a la burocracia  
frente a la injusticia  
frente al desconocimiento  
frente a la inseguridad  
frente a las cláusulas abusivas  
frente a las facturas engañosas  
frente a los productos defectuosos  
frente a un mal servicio  
frente a la falta de garantías

## ASÓCIATE para GANAR

para defender sus derechos  
para que se haga justicia  
para pagar solo lo que es justo  
para comprar con todas las garantías  
para acertar en la firma de una hipoteca  
para negociar sin trampas con los bancos  
para asegurar la compra-venta de una casa  
para realizar trámites administrativos

## UNIÓN de CONSUMIDORES de CANTABRIA BOLETIN de SUSCRIPCION



NOMBRE .....

APELLIDOS .....

D.N.I. ....

CALLE .....

Nº ..... PISO ..... C.P. ....

LOCALIDAD .....

PROVINCIA .....

TELEFONO .....

ME COMPROMETO A ABONAR LA CUOTA ANUAL DE SOCIO DE 50 EUROS ANUALES:

- Mediante pago en efectivo, en las oficinas de la asociación
- 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.

c/c nº .....

Banco / Caja .....

Sucursal ..... Localidad .....

Dirección .....

FECHA

FIRMA

## UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

San Fernando, 16 - 3, entresuelo J  
(Plaza de las Cervezas) 39010 Santander

**Teléfono** 942 244 009

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

**HORARIO:** De lunes a viernes  
de 10,00 a 14,00 y de 17,00 a 19,30



# UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

C  
I  
D  
A  
D  
A  
N  
@

## OMIC CAMARGO

C/ Menéndez Pelayo, 28  
39600 Muriedas  
Tif. 942 254 421

## OMIC COLINDRES

C/ Heliodoro Fernández, 27  
39750 Colindres  
Tif. 942 680 991

## OMIC SUANCES

Centro Cultural Fernando  
Velarde, Suances  
Tif. 942 811 870

## OMIC SANTOÑA

C/ General Sagardía, s/n  
Cocheras del Palacio  
39470 Santoña  
Tif. 942 671 178

## OMIC TORRELAVEGA

Avda. Fernando Arce, s/n  
Mercado de Ganados, 1ª  
planta 39300 Torrelavega  
Tif. 942 884 886

## OMIC CASTRO URDIALES

C/ Siglo XX, 4  
39700 Castro Urdiales  
Tif. 942 871 098

### TAMBIÉN ESTAMOS EN ESTOS ORGANISMOS:

- 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