



## Estudiantes

Nuevo curso

### Urgencias Valdecilla

Tras la denuncia de Unión de Consumidores la Consejería toma medidas para reducir la masificación

### MetroTus

La presión ciudadana consigue restaurar el anterior servicio de autobús municipal

### Bolsas de plástico

Campaña para que los comercios faciliten bolsas gratis de material compostable

### Agua

Un derecho universal

#### ACTIVIDAD ASOCIACIÓN

- Balance anual
- Nueva página web
- Guías informativas

#### DIVULGACIÓN

- Neuromárketing olfativo



**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

**CIUDADANO@**

**DIRECTOR**

Juan José Maestro Gallardo

**CONSEJO DIRECTIVO**

Ghanem Azzam  
 Ángel Carlos Calvo Gutiérrez  
 Juan Carlos Saavedra Martín  
 Victoriano Alonso Calatraveño  
 Ana Soto Valcárcel

**COORDINADOR**

Francisco Bautista Soler

**ASESORIA JURIDICA**

Enrique Solís Gutiérrez  
 Mario Márquez Martín  
 Rachid Maswadeh Martín de la Riva

**COLABORADORES**

Mercedes Carrera Rodríguez

**IMPRENTA**

Copisan

Depósito legal:  
 SA-293-2005

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



**GOBIERNO  
 de  
 CANTABRIA**

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.

## Sumario

- 1 ◀ PORTADA
- 2 ◀ ÍNDICE
- 3 ◀ EDITORIAL
- 4-7 ◀ PRINCIPIOS UCC
- 8-10 ◀ **PRINCIPIOS UCC:**  
Agua, basura y alcantarillado
- 11 ◀ **REIVINDICACIONES:**  
Entradas concierto Guetta  
Estudiantes socios gratis UCC
- 12 ◀ **REIVINDICACIONES:**  
Urgencias Hospital Valdecilla
- 13 ◀ **REIVINDICACIONES:**  
Bolsas de plástico
- 14-15 ◀ **REIVINDICACIONES:**  
MetroTus Santander
- 16-17 ◀ **ACTIVIDAD ASOCIACIÓN:**  
Balance anual  
Nueva página web  
Guías informativas
- 18-20 ◀ **DIVULGACIÓN:**  
Neuromárketing olfativo
- 21-23 ◀ **ACTUALIDAD**
- 24 ◀ **SALUD:**  
Enfermedad celíaca
- 25 ◀ **REVISTA DE PRENSA**
- 26 ◀ **BOLETÍN DE AFILIACIÓN**
- 27 ◀ **SERVICIOS UCC**
- 28 ◀ **CONTRAPORTADA**

# Ciudadano, *no te conformes*

**E**l ejercicio de la ciudadanía lleva intrínsecamente aparejado el ejercicio de unos derechos y deberes de obligado respeto para convivir en sociedad.

Los ciudadanos raramente escapamos a nuestros deberes que solemos cumplir con la debida obediencia ante el -por lo regular- eficiente control administrativo y fiscal. Las tasas e impuestos son satisfechos con puntualidad ante la alternativa de sanciones y multas que pueden derivar en embargos.

Pero ocurre que, probablemente, el ciudadano observador de sus deberes encuentra más obstáculos para disfrutar de sus derechos. Por razones que se nos escapan, el control de su cumplimiento y garantía es más tibio, plato secundario. Cuando se trata de exigir, al parecer, no se pone el mismo empeño que cuando se trata de otorgar.

Las instituciones públicas están obligadas a garantizarnos unos derechos que en ocasiones, por desgracia, no vemos satisfechos. La Declaración Universal de Derechos Humanos proclama que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure la salud y el bienestar y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios. Sobra explicar que esta proclama es papel mojado, como lo son otras más cercanas de nuestra propia Constitución Española, que para algunas cosas es inviolable y para otras, se viola con desasogante facilidad. Por ejemplo, toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social. También se enuncia un derecho a una vivienda digna o que todos los ciudadanos deben contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica, mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad.

Más en concreto, hay muchos ejemplos cotidia-

nos que ilustran la falta de respeto hacia nuestros derechos ciudadanos. En esta revista abordamos algunos de ellos: una atención sanitaria sin masificaciones, digna, sin esperas mayúsculas, donde los pacientes no se hacen en pasillos sin ninguna intimidad compartiendo gérmenes. También reivindicamos un servicio de transporte público eficiente en Santander, donde se ha implantado un sistema que rechazan los ciudadanos por ineficaz que ha costado siete millones de euros. La última controversia es que nos obligan a pagar por las bolsas de plástico para reducir su consumo contaminante, cuando sería más eficaz desterrarlas y obligar a dar bolsas de material compostable sin problemas de reciclado que, así, además, nos saldrían gratis.



Unión de Consumidores de Cantabria nació con la vocación de defender los derechos de los ciudadanos. Para tener aún más fuerza y poder conseguir que se respeten necesitamos el aliento de personas que no se conformen con aquello que no funciona o que, siendo legal, es injusto.

Desesperarnos, protestar en nuestro entorno, enfadarnos en el instante en que vulneran nuestros derechos, no sirve de nada. Debemos acostumbrarnos a canalizar nuestras quejas, protestas y reivindicaciones a través de los canales adecuados y efectivos. Implicarnos en las protestas que veamos lógicas, ya sea reclamando unas pensiones dignas o un precio justo de la luz.

Ciudadano, no te resignes a que pisen tus derechos. Aquí tienes un colectivo dispuesto a defenderte en las causas grandes y pequeñas.

## PRINCIPIOS GENERALES

### DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS DEL HOMBRE Artículo 25.

*Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure la salud y el bienestar y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios*

**¡Exígelo!**

### CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA Artículo 31

*Todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio.*

**¡Exígelo!**

### DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS DEL HOMBRE Artículo 23.

*Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.*

**¡Exígelo!**



## AGUA

un derecho universal

El suministro de agua es un bien básico al que tienen que poder acceder todos los ciudadanos

El coste más importante es el mantenimiento de la red de abastecimiento y saneamiento que es algo general, diseñado para todos los usuarios presentes y futuros

Actualmente no se contempla la capacidad económica del contribuyente

### Unión de Consumidores propone QUE PAGUEN TODOS

1.- Que el coste del servicio se repercuta a todos los beneficiarios tanto de la red de abastecimiento y de saneamiento como del consumo de agua.

Al mantenimiento de la red deberían contribuir todos los inmuebles, locales y solares para los que esté diseñado dicha red, con independencia de que tengan o no solicitado el abastecimiento de agua. Siempre, además, en función de la capacidad económica del contribuyente o, por ejemplo, en función del valor catastral de los inmuebles.

2.- Garantía de un consumo mínimo y un precio mínimo para las viviendas por determinados metros cúbicos y habitante de derecho (empadronado).

3.- Supresión del canon de saneamiento en función del consumo de agua. Debe cobrarse a todos los posibles usuarios y en función de la capacidad económica del contribuyente



## ENERGÍA

nacionalización

**NACIONALIZAR** la generación de energía que provenga de los recursos públicos tales como el agua, permitiéndose inversión privada en producir energía eólica, solar, etcétera.

### RED PÚBLICA DE DISTRIBUCIÓN

1.- La red de distribución de energía debería ser pública.

2.- No tiene sentido que nos cobren por una red que ya existe, excepto una tasa de mantenimiento.

3.- La red no vale en función de la electricidad que consumimos, no está relacionada con el precio al que se vende la electricidad que transporta.

## PRINCIPIOS GENERALES

*Consume* CANTABRIA

*consume* ESPAÑA

*consume* EUROPA



UNIÓN DE CONSUMIDORES  
de CANTABRIA

*por lo nuestro*

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



*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.*

**A FAVOR del CONSUMO INTERNO**

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

# BASURA

## Tasa progresiva

- 1.- La tasa de basura se debe pagar en función de la capacidad económica del contribuyente
- 2.- El coste lo genera la recogida, el transporte y el depósito. Pero la basura, incluso los residuos orgánicos, cada vez tiene más valor porque generan energía. Se debe intentar, por tanto, que la valorización llegue al cien por cien de los residuos recogidos.
- 3.- La tasa de basura la deben pagar todos los propietarios del municipio, que dispongan del servicio, aunque los inmuebles y locales estén vacíos.



# EDUCACIÓN

## Capacidades docentes

### 1- LO IMPORTANTE ES LA CAPACIDAD DE TRANSMISIÓN DEL PROFESOR, ADEMÁS DEL CONOCIMIENTO

Nadie duda de la preparación de los profesores del sistema educativo español, pero ¿están capacitados para enseñar?, ¿tienen habilidad docente suficiente para transmitir conocimientos? ¿Es conveniente modificar el sistema de selección y escoger a aquellos realmente capaces de mejorar la productividad de los alumnos? Ahora no se les examina de sus capacidades docentes, sino de sus conocimientos.

### 2.- A MAYOR GASTO EDUCATIVO NO MEJORAN LOS RESULTADOS.

No está acreditada esta relación. Gastamos cada vez más dinero en formar alumnos, pero ¿de verdad están mejor formados ahora que antes? Las sucesivas reformas educativas no han conseguido mejorar los resultados académicos.

### 3.- EL PROFESOR DEBE GARANTIZAR EL NIVEL MÍNIMO DE TODOS LOS ALUMNOS.

Debe garantizar los conocimientos necesarios para aprobar la asignatura y superado este nivel, impartir otros conocimientos adicionales. Así se apuesta por formar a todos: los alumnos con facilidad para comprender y aprobar, los alumnos que necesitan ayuda por parte de un profesor que sepa explicar bien las cosas, y los alumnos que necesitan más dedicación, en los que se pone a prueba la pericia del profesor para enseñar.

**TODOS LOS  
ESTUDIANTES DE  
CANTABRIA**

son **SOCIOS GRATUITOS** de  
**UNIÓN DE CONSUMIDORES**

*De cualquier grado y especialidad*

*En todos los asuntos que afecten a la enseñanza:  
EXÁMENES, ALOJAMIENTO, TRANSPORTE,  
BECAS Y AYUDAS...*

## CLIENTES CAUTIVOS POR EL DERECHO A UNA VIDA DIGNA

# El suministro de agua, basuras y alcantarillado

### 1.- INTRODUCCIÓN:

El suministro de agua no es un servicio cualquiera. Se trata de un suministro esencial para el desarrollo y desenvolvimiento de la vida humana. No es nuestra opinión únicamente: así lo tiene declarado, por ejemplo, la Directiva Marco del Agua (Directiva 2000/60/CE) cuando en sus considerandos iniciales establece que “el agua no es un bien comercial como los demás, sino un patrimonio que hay que proteger, defender y tratar como tal.”

Tradicionalmente considerado como un servicio público y gestionado por la Administración local, hemos visto como en los últimos tiempos, su gestión y cobro ha salido de la esfera pública para integrarse en la privada, de forma que un conglomerado de multinacionales y empresas de construcción o de gestión, gestionan, valga la redundancia, este recurso, y recaudan las tasas correspondientes en lugar de la Administración.

Silenciosamente, sin estridencias, sin oposición, casi con naturalidad, maquiavélica e inexorablemente, el agua dejó de ser un recurso público en la mayor parte de España, para pasar a convertirse, precisamente en lo contrario: en un bien comercial “como los demás”.

Ello mediante un proceso de privatización, silencioso pero implacable, que ha conducido a que, lo que antes era un recurso público, de todos, constituya ahora la materia prima de un negocio millonario prestado por poderosas empresas, al amparo de la Administración a quien el servicio corresponde. La cual, considerando seguramente, que gestionar la cosa pública es demasiado complicado, tedioso o poco gratificante, ha preferido externalizar sus servicios para ponerlos en manos de corporaciones multinacionales que a cambio de contraprestación, gestionan un servicio público cuya titularidad, realmente, sigue siendo pública. La Administración dejó así de ser la garante de un servicio público, de todos, para convertirse en ampara-

adora y garante de intereses pecuniarios espúreos y ajenos al interés público.

No podemos dejar de pensar en algo que no por evidente ha de dejar de mencionarse en voz alta: La empresa privada busca beneficio. Consecuentemente, la búsqueda de tal beneficio es legítima en nuestro sistema económico.

Es pueril pensar que la gestión privada no conlleva el menoscabo del servicio público. Hemos de dar por cierto que la consideración del agua como un bien mercantil supone que la empresa privada que gestione este servicio público ha de sacar un beneficio económico.

Y con base en esta consideración hemos de pensar que el marco regulador se ha aclimatado progresivamente a hacer posible este aprovechamiento económico del agua.

Y, sin embargo, hay principios inmutables que no han cambiado en modo alguno y que deben prevalecer a la hora de informar la normativa de desarrollo. Son principios que tenemos olvidados, pero que fueron conquistas sociales, logros de todos y cada uno de nosotros, en tanto en cuanto miembros de la sociedad de la que formamos parte.

Sucesivas hornadas de indolencia y abandono en la gestión de lo público nos han acostumbrado a pensar de otra forma. Más aún, se nos ha inducido interesadamente a pensar de otra forma: que lo público es malo y lo privado bueno. Que la gestión pública es

mala y que la gestión privada es buena. Que por eso lo público no funciona. Que, por eso, hay que privatizar, para mejorar la gestión.

Y así, poco a poco, nos hemos despatrimonializado como sociedad y hemos abandonado criterios de justicia y proporción en la gestión pública en beneficio de corporaciones que piensan que lo público es bueno si lo gestionan ellos y son ellos quienes obtienen su beneficio.

Y de esta suerte nos indujeron a pensar que si lo público no funciona es porque el sector público en sí mismo, es malo, en lugar de formular el postulado más razonable: que



si el gestor público es nefasto, lo que hay que hacer es cambiarlo, si es inútil, hasta dar con el adecuado. La solución no puede ser desprenderse del recurso en sí y dárselo a un tercero interesado para que se lucre.

Detrás de cada privatización en España hay un político inútil que, con candor infinito, y una sinceridad brutal, reconoce públicamente su propia inutilidad y les dice a sus conciudadanos: “Mirad: como esto no tiene remedio y yo soy demasiado tonto para arreglarlo, es mucho mejor que se lo demos a otro más listo que lo arregle, y ya verás qué bien”.

Y nosotros, sus conciudadanos, hartos de ver malas gestiones y deseos de respuestas fáciles a problemas complejos, decidimos hace tiempo dejamos seducir con el lenguaje rabuleno con el que los patrocinadores del expolio de lo público nos han convencido de que privatizar lo público es la solución de nuestros males, y el principio de una mejor gestión de lo público.

De la misma manera hemos convertido las privatizaciones de lo público (expresas o encubiertas) en terrenos abonados para la especulación, la corrupción y el saqueo de los recursos que son de todos.

Lo hemos hecho entre todos. Unos, patrocinando la idea y apoyándola intelectualmente. Y otros, abandonando el campo al enemigo y permitiéndole enseñorearse de él, sin oponer resistencia ni alzar voz alguna.

Pero preguntémosnos: ¿Cómo es posible, entonces, que lo que antes era deficitario (lo público) sirva ahora para que entidades con ánimo de lucro obtengan beneficios?

## 2.- PROPUESTA: LA TASA DE ABASTECIMIENTO Y EL CANON DE SANEAMIENTO

Hechas estas consideraciones iniciales, UCC propone al Gobierno de Cantabria una serie de medidas reformadoras de la normativa en materia de abastecimiento y saneamiento (Ley de Cantabria 2/2014), para que estos dos aspectos del suministro de aguas supongan el inicio de un cambio en la manera de concebir la regulación de este bien.

De entrada sabemos que la parte de la factura del agua que supone mayor gravamen para el usuario es precisamente lo que popularmente se conoce como ‘términos fijos’. En las dos figuras contempladas, los artículos 27 y 43 de la citada ley, al fijar las cuotas tributarias de las tasas correspondientes, establecen, para ambos casos, un componente fijo y un componente variable.

En el caso del canon de agua residual doméstica el com-



ponente fijo de la cuota tributaria queda marcado por ley en 26 Euros por abonado o sujeto pasivo al año. En el caso de la tasa de abastecimiento la cuota se determina mediante una tarifa multiplicadora del caudal consumido por el usuario. De esta forma consideramos que no se toman en cuenta a la hora de distribuir las tasas entre los usuarios los principios constitucionales y legales de capacidad económica y progresividad.

**Nuestra propuesta parte de estos POSTULADOS:**

■ La CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA establece en su artículo 10 que la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.

■ La CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA establece en su artículo 31 que todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio.

El gasto público realizará una asignación equitativa de los recursos públicos, y su programación y ejecución responderán a los criterios de eficiencia y economía.

■ La CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA establece en su artículo 39 que los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.

■ La CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA establece en su artículo 40 que los poderes públicos promoverán las condiciones favorables para el progreso social y económico y para una distribución de la renta regional y personal más equitativa, en el marco de una política de estabilidad económica. De manera especial realizarán una política orientada al pleno empleo.

### CONFIGURACIÓN LEGAL DE LA TASA:

Por otro lado sabemos que la tasa, en cuanto tributo que es, parte de una consideración básica: la tasa ha de sufragar el servicio por el que se impone y no debe exceder los gastos totales del servicio por el que se impone.

Sin embargo, como principios generales, la Ley de Tasas y Precios Públicos, en sus artículos 6, 7, y 8 disponía que:

*“Tasas son los tributos cuyo hecho imponible consiste en*

la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público, la prestación de servicios o la realización de actividades en régimen de derecho público que se refieran, afecten o beneficien de modo particular al obligado tributario, cuando los servicios o actividades no sean de solicitud o recepción voluntaria para los obligados tributarios o no se presten o realicen por el sector privado.

(...) Las tasas tenderán a cubrir el coste del servicio o de la actividad que constituya su hecho imponible.

(...) En la fijación de las tasas se tendrá en cuenta, cuando lo permitan las características del tributo, la capacidad económica de las personas que deben satisfacerlas.”

**EL TRIBUNAL SUPREMO tiene declarado que en la fijación de las tasas se tendrá en cuenta, cuando lo permitan las características del tributo, la capacidad económica de las personas que deben satisfacerlas.**

Así lo dijo la sentencia de la sección segunda de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Supremo, de 4 de enero de 2013, que refrendaba la decisión del 3 de diciembre de 2009 del TSJM, que desestimaba el recurso de Amega (Asociación de empresarios de Garajes y Aparcamientos) contra el acuerdo del Ayuntamiento de Madrid de 22 de diciembre de 2008 por el que se imponía la tasa por prestación de servicio de gestión de residuos urbanos, popularmente conocida como tasa de basuras.

#### CONCLUSIÓN:

La Constitución, las leyes y la jurisprudencia permiten, sin que quepa lugar a duda, que el contribuyente de la tasa de agua y del canon de saneamiento, así como el de la tasa de basura, contribuya a ellas con arreglo a su capacidad económica.

#### PERO, ¿OCURRE ASI EN LA LEGISLACIÓN ACTUAL EN CANTABRIA?

Sostenemos que no, y sostenemos que para que así ocurriese sería necesario que la normativa, la Ley de Cantabria 2/2014, de 26 de noviembre, contemplase específicamente:

a) En cuanto al término fijo del canon de saneamiento, que dicho canon se fijaría en virtud de la capacidad económica del contribuyente. Como criterio para discernir esta capacidad habría que considerar el valor catastral de la vivienda o solar del contribuyente, como parámetro objetivo de capacidad económica del sujeto pasivo.

b) En cuanto a los gastos de recogida de basura, ha de tenerse en cuenta la aplicación de los criterios ya sentados por el Tribunal Supremo de nuestro país y aplicar el valor catastral de los distintos inmuebles a fin de procurar en la medida de lo posible que el contribuyente lo sea en razón de su capacidad económica.

c) En cuanto a los términos variables de las tasas, que se corresponden a un consumo determinado de metros cúbicos de agua, ha de asignarse a cada hogar un cupo de agua que se estime necesaria para el desenvolvimiento de las personas que se encuentren empadronadas de derecho en tal vivienda. Y, tanto el precio de tal suministro, como el tributo que sobre ella recaiga, ha de consistir en un precio político o un precio público.

d) Debe establecerse la prohibición de corte de suministro de agua en tanto en cuanto servicio básico necesario, por debajo de un determinado caudal que se considere necesario para el desenvolvimiento ordinario de la vida de un ser humano.

e) En cuanto a la exacción de las tasas han de tenerse en cuenta todos los inmuebles y edificaciones susceptibles de generar basuras o aguas residuales. Es decir, todos aquellos inmuebles urbanos que estén en situación de utilizar la infraestructura pública (de enganche a la red, en otras palabras) han de contribuir al mantenimiento de una infraestructura pública que está ahí para servicio del inmueble, propiedad, edificación, solar o vivienda. Pues es claro que su uso depende de la voluntad de su dueño. Y si éste tiene su propiedad vacía e improductiva, no por ello ha de beneficiarse de no contribuir en la misma medida que su vecino que sí habita, que sí trabaja o alquila el inmueble. La red ha de ser sostenida por todos aquellos objetivamente susceptibles de utilizarla, con lo que tan sólo terrenos no urbanos, no urbanizados podrían quedar exentos de su aplicación.

f) Los gastos de mantenimiento de la red han de ser públicos y publicados con el fin de que cualquier ciudadano interesado o cualquier colectivo pueda acceder al estudio de los mismos y plantear las cuestiones que a su interés puedan concernir.

g) También sostenemos que sería claramente preciso intervenir sobre la determinación del precio del agua en las distintas ordenanzas fiscales de los diferentes ayuntamientos de nuestra región, si bien este objetivo excede de la presente propuesta al Gobierno de Cantabria en el ámbito de sus competencias y será objeto de reivindicación posterior por nuestra asociación ante las distintas administraciones locales.

**CIUDADANO, RECUERDA:  
¡TIENES DERECHO A UNA VIDA  
DIGNA!**

**¡LA CONSTITUCIÓN, LA LEY  
Y LA RAZÓN TE AMPARAN!**

**¡NO PERMITAS QUE TE DIGAN  
QUE NO SE PUEDE!**

## REIVINDICACIONES

# David Ghetta

## Los afectados por la cancelación del concierto tienen derecho a la devolución íntegra de la entrada

La organización debe reembolsar todo el importe porque el reclamo para los asistentes era Ghetta, no los teloneros

Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) confirma que los afectados por la cancelación del concierto de David Ghetta en Santander tienen la posibilidad de reclamar la devolución íntegra de la entrada.

Tras conocer que la empresa organizadora valora la posibilidad de devolver solo una parte, argumentando que actuaron otros tres artistas invitados, la asociación insiste en que se debe reembolsar todo el importe de entrada. "A pesar de que se dio parte del concierto, quienes adquirieron la entrada iban a ver a Ghetta, no a los teloneros", considera Enrique Solís, letrado de la Unión

de Consumidores.

En el supuesto de que la organización ofreciese como alternativa otra fecha para la actuación de Ghetta, "los afectados podrían elegir entre acudir gratis a este concierto o que les devuelvan el dinero", explica.

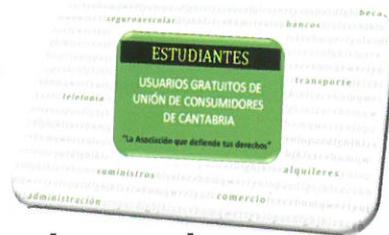
### CÓMO PROCEDER

La asociación recomienda recopilar justificantes de pago porque -además de la devolución íntegra del importe de la entrada- estima que se podrían reclamar otros gastos como el desplazamiento, hotel, etc. Por tanto, quienes se desplazaron hasta Santander desde

otros puntos geográficos conviene que aporten billetes de avión, autobús, etc. Unión de Consumidores señala la posibilidad de que los afectados reclamen individualmente en el juzgado por los daños morales ocasionados.

Respecto a cómo deben actuar los afectados, en primer lugar Unión de Consumidores recomienda realizar una reclamación por escrito a la empresa organizadora del concierto, a quien vendió la entrada. Esa reclamación escrita servirá de base a los letrados de la Unión de Consumidores para futuras reclamaciones judiciales que pudieran incluir la petición de indemnizaciones por desplazamiento o daños morales.

## ESTUDIANTE, la Unión de Consumidores defiende tus derechos



Estudiante, la ley nos protege a todos y para conseguir esta protección necesitas conocer cuáles son tus derechos como consumidor y cómo ejercerlos.

Por ello, si quieres realizar una consulta o reclamación respecto a la calidad de la enseñanza que recibes o cuestiones como exámenes, becas, ayudas al estudio, seguro escolar, transportes públicos, alquiler de pisos, servicios profesionales, suministros, comercio... UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA pone a tu disposición un servicio de información y asesoramiento jurídico DE FORMA GRATUITA en temas vinculados con la enseñanza. Con garantía de anonimato en la reclamación ya que, como Asociación de Consumidores, la

Ley nos faculta para defender intereses colectivos en nuestro propio nombre.

Podrás ejercitar tu derecho a reclamar por vía administrativa en defensa de tus intereses, obteniendo descuentos en los honorarios de abogados si estas se tramitan por vía judicial.

Para beneficiarte de estos servicios, solo tienes acercarte a nuestra oficina en San Fernando, 16-3, entlo. J, en horario de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:30 horas, de lunes a viernes, para exponernos tus dudas o quejas, o si tu horario no te lo permite, puedes hacernos llegar tu consulta a través de nuestro correo electrónico: [consumidores@ucecantabria.org](mailto:consumidores@ucecantabria.org)

## REIVINDICACIONES sanidad

# Sanidad mejora Urgencias tras las denuncias de Unión de Consumidores por su permanente masificación

La asociación reclama una atención digna sin esperas mayúsculas ni enfermos hacinados en pasillos y salas compartiendo gérmenes

La Consejería de Sanidad anuncia “cambios organizativos y estructurales”



La Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria ha anunciado algunas mejoras en el servicio de urgencias del Hospital Valdecilla que reducirán las esperas y proporcionarán mejor atención a los usuarios. Estas medidas se producen como reacción a las denuncias realizadas por la Unión de Consumidores de Cantabria (UCC). La asociación, hace unos meses, solicitó a la Consejería que actuase con rapidez para resolver la permanente masificación de las urgencias de Valdecilla.

Ante las numerosas quejas de usuarios recibidas, Unión de Consumidores de Cantabria registró, el pasado 11 de

mayo, un escrito en la Dirección General de Atención y Ordenación Sanitaria de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria. En él solicita que se resuelva la saturación cotidiana del servicio de Urgencia y se facilite una asistencia sanitaria digna a los cántabros.

La Consejería respondió culpando de la saturación a los usuarios que, en su opinión, acuden indiscriminadamente a Urgencias para asuntos menores. También alegó que las encuestas realizadas muestran satisfacción de los usuarios con sus servicios sanitarios. No obstante, pocas semanas después, Sanidad ha presentado una batería de

medidas para mejorar y agilizar la asistencia en Urgencias.

La asociación reclamaba una asistencia digna a los usuarios, sin las esperas mayúsculas de cuatro y seis horas a pie firme –que refieren algunos usuarios–, ni pacientes hacinados en pasillos y salas.

“No hablamos de una emergencia puntual que colapsa el servicio, sino de imágenes habituales y cotidianas de enfermos hacinados en salas y pasillos, compartiendo gérmenes y doliéndose a la vista de todos, sin ninguna intimidad”, denuncia el coordinador de la asociación, Francisco Bautista.

“La realidad que sufren los pacientes es una masificación peligrosa para su salud y degradante respecto a los derechos a la propia dignidad e intimidad que les otorga la ley como usuarios de un servicio público de salud”, considera.

Además, la asociación pidió conocer cuáles son los protocolos de atención y las normas generales o particulares que afectan al servicio.

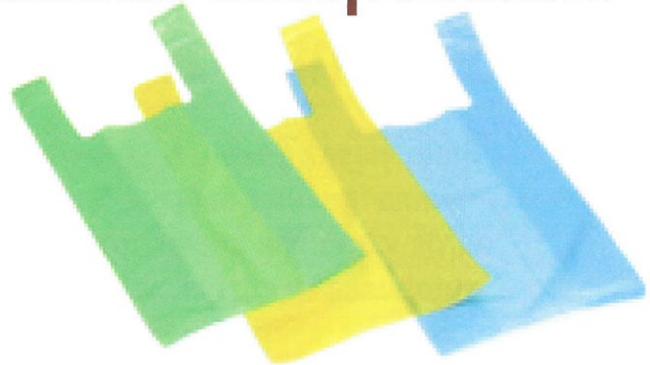
UCC denunció que las urgencias de Valdecilla viven una situación de crisis permanente. La imagen habitual del servicio de Urgencia –argumentaba el escrito registrado en Sanidad– se parece más a una situación de guerra, o de emergencia ante una catástrofe, que al trato digno que cualquier ciudadano puede razonablemente esperar en nuestro país.

## REIVINDICACIONES

# bolsas plástico

## Campaña para que los comercios faciliten bolsas gratis de material compostable

Unión de Consumidores de Cantabria propone alternativas para que el coste de las bolsas no repercuta en los consumidores



Desde el pasado 1 de julio los establecimientos comerciales españoles están obligados a cobrar las bolsas de plástico que suministran a los clientes. Una medida que tiene como objetivo reducir el consumo de plástico que tan difícil es de reciclar y que genera numerosos conflictos medioambientales. Según el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, cada español consume 144 bolsas de plástico anuales y el 90% de ellas son de un solo uso.

La iniciativa, no obstante, es una medida transitoria hasta el 1 de enero de 2021 fecha en la que quedarán definitivamente prohibidas.

Por ello, Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) reclama que los comercios faciliten bolsas gratuitas de material compostable para que los consumidores no tengan que pagar entre 5 y 15 céntimos por las de plástico.

Al amparo del digno objetivo de proteger el medio ambiente las administraciones públicas podrían encubrir fines recaudatorios al haberse fijado unos criterios orientativos del precio de las bolsas de plástico.

Existen opciones alternativas para no cargar al consumidor con los costes: Fomentar que los establecimientos comerciales faciliten bolsas gratuitas de plástico compostable y que el coste recaiga sobre el comercio, para

**Quedan exentas del cobro las necesarias por razones de higiene, o que se suministran como envase primario para alimentos a granel, como fruta, legumbre, carne, pescado, cuando su uso contribuye a prevenir el desperdicio de estos alimentos.**

**La normativa afecta a las bolsas suministradas por establecimientos comerciales, venta online y entregas a domicilio.**

**No están afectadas las bolsas de basura, ya que no se consideran bolsas de plástico ni envase. Ni los sobres de plástico empleados para las ventas a distancia.**

**El Real Decreto establece un régimen sancionador que impondrá multas en función a lo dispuesto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley de residuos y suelos.**

que el propio establecimiento se conciente de facilitar los envases gratuitos que permite el Real Decreto.

No hay que olvidar que en la mayoría de las ocasiones las bolsas están serigrafadas, por lo que el consumidor hace publicidad gratuita de dichos comercios.

Además, la entidad recuerda que el Real Decreto que regula el pago de las bolsas de plástico institucionaliza a nivel nacional una directiva europea dictada hace más de veinte años -a pesar de su reciente reforma- y que hasta ahora en España no había entrado en vigor. Esta directiva de la Unión Europea fue aprobada en 2015 y afecta a las bolsas ligeras, de menos de 50 micras (0,05 milímetros), que suelen ser las bolsas de un solo uso y que generan más residuos.

Por todo ello, Unión de Consumidores se compromete a prestar atención a que la entrada en vigor del Real Decreto no suponga un abuso por parte de los comercios sobre el consumidor, dado que señala la obligación de cobrar las bolsas pero no fija con exactitud cuánto. El anexo a la norma habla de 'precios orientativos' que oscilan entre 5 y 15 céntimos por cada una. Para las bolsas de menos 15 micras (bolsas muy ligeras) se propone un precio de 5 céntimos y para las de grosor superior hasta 50 micras (bolsas ligeras), un precio de 15 céntimos por unidad.

## REIVINDICACIONES metrotus

Unión de Consumidores apoyó las reivindicaciones de los usuarios para restaurar el anterior sistema

### La presión ciudadana obliga al Ayuntamiento de Santander a renunciar al Metro Tus

Siete meses después de reconocer el error del Metrotus, la alcaldesa Gema Igual renuncia al fin al proyecto estrella de siete millones de euros y anuncia que en noviembre se restaurará el anterior sistema de autobuses municipales. La presión ciudadana -a través de protestas, manifestaciones y bolsas de basura en ventanas y balcones- y el apoyo de numerosos colectivos, como Unión de Consumidores, ha conseguido retirar un sistema de transporte que obligaba a los vecinos a hacer trasbordos para llegar al centro.



**L**presión ciudadana -con el apoyo de la Unión de Consumidores de Cantabria- ha conseguido que el Ayuntamiento de Santander de marcha atrás en el polémico proyecto de regulación del transporte urbano conocido como Metro Tus. La alcaldesa reconoció el error hace unos meses y en pleno agosto ha acabado anunciando su retirada. A partir de noviembre -se desconocen las razones de esta prórroga- los ciudadanos de Santander, que tanto han luchado por ello, dejarán de hacer trasbordos para llegar al centro de la ciudad y recuperarán los antiguos recorridos y frecuencias.

No obstante, al margen de la satisfacción ciudadana de ver reconocida su reivindicación, restan las responsabilidades por el derroche de siete millones de euros (el

Ayuntamiento ahora lo rebaja a dos y medio) de dinero público invertido en un trazado que sí conservará las nuevas paradas -bautizadas como intercambiadores- y el carril bus, que también se mantendrá operativo.

Unión de Consumidores fue uno de los primeros colectivos en apoyar públicamente las demandas de los vecinos de Santander solicitado al Ayuntamiento de Santander que restituyese el servicio de autobús -líneas y horarios- anterior al metrotus por el bien de la ciudad y de sus habitantes.

En el escrito registrado el pasado 28 de mayo solicitando estos cambios en el Ayuntamiento de Santander se argumentaba que los retoques introducidos hasta ahora no han supuesto alivio para los cambios que demandan

los usuarios.

Caben pocas dudas acerca de malestar que ha generado el nuevo sistema entre los usuarios, sobre todo entre los habitantes de barrios periféricos y personas mayores. No se puede entender que una vez reconocido el error del metrotus por el propio consistorio se haya mantenido la medida durante seis meses y no se haya atendido con mayor diligencia al amplio clamor popular que demandaba volver al sistema anterior.

Cierto es que el anterior sistema –que no suscitó críticas ni graves reparos- podría ser mejorable, como todo. Pero a estas alturas parece claro que las nuevas líneas no suponen mejora alguna para los usuarios y les han provocado crispación y desasosiego.

### AL SERVICIO DEL USUARIO

Unión de Consumidores considera que el transporte público tiene que cubrir las necesidades de los usuarios y, por tanto, no tiene sentido que se imponga si no resulta útil para quienes lo utilizan.

La participación de usuarios y colectivos en el Metrotus se debió de pedir antes de ejecutar un proyecto de siete millones de euros que ha desatado una enérgica ola de rechazo.

### SOLO HAN FUNCIONADO BIEN LAS MULTAS

Lamentablemente, transcurridos siete meses desde su estreno, del MetroTUS solo han funcionado bien las multas. El sistema para imponer sanciones a infractores estuvo operativo sin problema desde el primer día. No parece justo ni aceptable que mientras se producían desajustes y confusión en los autobuses, ya se estuviese sancionando a los usuarios del carrilbus.

Por ello, Unión de Consumidores solicitó al Ayuntamiento de Santander que quite las multas a los usuarios del carrilbus porque no han tenido el mismo periodo de adaptación que los responsables del diseño del MetroTUS, a quienes no se ha aplicado ninguna penalización por el desajuste de horarios y líneas.

### SIN PROCESO PARTICIPATIVO

Por otro lado, la información que –según dice el consistorio- se hizo llegar previamente a los colectivos ciudadanos ha sido, cuando menos, insuficiente, habida cuenta de las reuniones que varios colectivos se han visto obligados a poner en marcha. En cuanto a nuestra propia organización, la información fue inexistente.

Por ello, reclamamos que se escuche a los vecinos y se acometen las modificaciones del Metrotus necesarias para dar un buen servicio de autobús, especialmente en los barrios de la periferia que han quedado peor conectados con el centro.

### NO MEJORA LO ANTERIOR

Consideramos que el transporte público tiene que cubrir las necesidades de los usuarios y, por tanto, no tiene sen-

## AFECTADOS IDENTAL

# Sanidad proporcionará la documentación que reclamó Unión de Consumidores

**L**a Consejería de Sanidad ha anunciado que permitirá que los afectados por el cierre de Idential puedan acceder a sus historias clínicas, tal y como había solicitado la Unión de Consumidores de Cantabria (UCC).

Los historiales médicos –que custodia Sanidad- son clave para documentar la situación del paciente a efectos de reclamar judicialmente, y para que otros profesionales puedan terminar o subsanar lo realizado anteriormente por Idential.

Unión de Consumidores, que tramita varias reclamaciones, se puso en contacto con la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria para que los afectados pudiesen acceder a sus historiales y el resto de documentación sobre ellos que exista en la clínica.

### CÓMO RECLAMAR DOCUMENTOS

La Consejería de Sanidad ha respondido que cada uno de los afectados ha de presentar un escrito solicitando su historia clínica ante la Dirección General de Ordenación Sanitaria dependiente de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria, situada en la calle Federico Vial 13 de Santander.

Unión de Consumidores comunica que está siguiendo detenidamente el curso de los acontecimientos por la situación de desamparo en la que han quedado los afectados. Así, procederá a informar de las novedades y hechos relevantes que se pudiesen ir produciendo.

tido que se imponga si no resulta útil para quienes lo utilizan.

En este sentido –a raíz del descontento generado por el nuevo sistema de transporte urbano- es evidente que los técnicos que han diseñado el Metrotus no han hablado previamente con los usuarios, ni han conseguido diseñar un trazado que mejore el anterior.

Por ello, urge dar solución a los vecinos que no pueden llegar al centro sin trasbordo, a quienes han suprimido su parada, a los residentes en la periferia que ahora tardan mucho más en sus desplazamientos, y los que necesitan coger tres autobuses para llegar a su destino. Cambios que perjudican especialmente a los colectivos más vulnerables como niños, ancianos y personas con movilidad reducida.

*Actividad  
de la  
asociación*

# BALANCE 2017

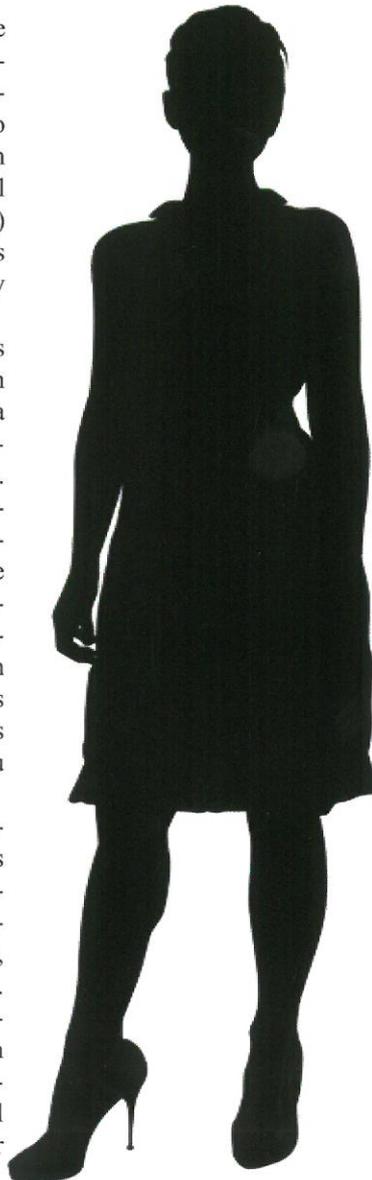
## UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

# Casi el 40% de las reclamaciones tramitadas el año pasado son contra los bancos

Unión de Consumidores de Cantabria tramitó el año pasado 805 reclamaciones y consultas, prácticamente el 40 por ciento de ellas relativas a los bancos. En 2017 la banca se proclama como el sector que más reclamaciones (312) generó entre los cántabros, por detrás de la telefonía (97), los seguros (61) y los servicios profesionales (49).

La mayoría de las reclamaciones relativas a entidades bancarias han sido motivadas por la imposición de la cláusula suelo al consumidor que formaliza un préstamo hipotecario. Igualmente se han ejercitado numerosas reclamaciones exigiendo la devolución al consumidor de los gastos de formalización de sus préstamos hipotecarios, en línea con las recientes sentencias judiciales. También se han recibido quejas sobre comisiones excesivas y usureras que aplican los bancos al realizar transferencias u otras operaciones bancarias.

Respecto a la telefonía, el casi centenar de reclamaciones y consultas afectan por igual a líneas fijas y móviles: Altas, bajas, calidad de los servicios, pre marcaciones no deseadas y, entre otras, contrataciones en general. El año pasado se detectaron otros problemas vinculados a portabilidades, en las que el consumidor recibe una factura de penalización por no respetar el período de permanencia impuesto por las compañías.



Igualmente se continúa recibiendo reclamaciones en este sector sobre números de tarificación adicional, ya que el consumidor recibe facturas de importe excesivo por estos servicios o bien se le facturan servicios no realizados. Crece el número de reclamaciones de usuarios que han sido incluidos en un registro de morosos, sin que la compañía que ha ordenado su inclusión haya realizado previamente el ejercicio de reclamación, por lo que en la mayoría de los casos, el reclamante no era consciente de que existía deuda.

También, en muchas ocasiones, el reclamante se ha sentido acosado por las empresas de recobros quienes contactan telefónicamente en horas intempestivas, o avasallan con el constante envío de requerimientos de pago sin justificar.

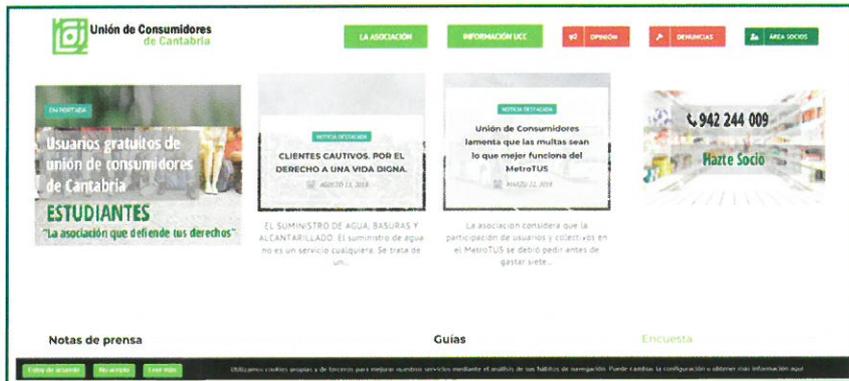
### SUMINISTROS ENERGÉTICOS

Los suministros energéticos suman 52 quejas y consultas, una cifra inferior a la de otros años: la luz 37, el gas 13 y el agua 2. Tras anteriores ejercicios en los que las reclamaciones de este sector se centraron en la facturación de consumos y en la falta de respeto a los intervalos de facturación previstos, en 2017 derivaron hacia desavenencias en la contratación, actuación de los comerciales y técnicas de comercialización 'puerta a puerta'. También respecto al cobro de cantidades correspondientes a contratos de mantenimiento, tanto de luz como de gas, una vez causada baja en la compañía correspondiente y aun habiendo formalizado alta en los mismos servicios con otra comercializadora distinta.

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

LA ASOCIACIÓN ESTRENA PÁGINA WEB

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



Unión de Consumidores de Cantabria ha activado una nueva página web que servirá de canal de comunicación, información y difusión. Incorpora varias utilidades y un área reservada para socios. Los usuarios podrán hacer denuncias on line, entre otros trámites, y comunicarse con la asociación

para trasladar incidencias. Ofrecerá, además, la posibilidad de consultar la base de datos de las revistas editadas y las notas de prensa difundidas. La nueva web incorporará noticias vinculadas con el consumo e información y normativa sobre temas relacionados con los intereses de los asociados.

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

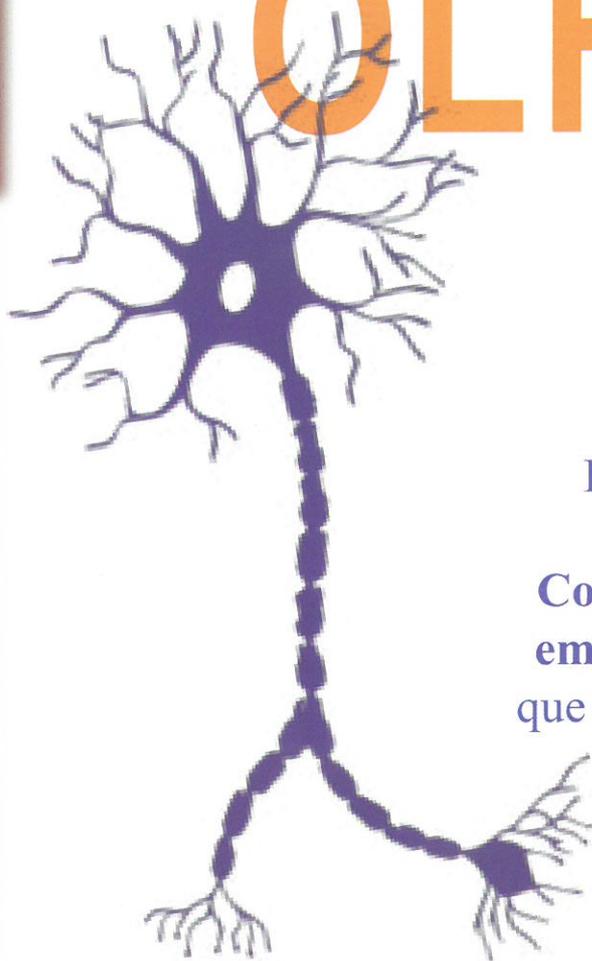
DIFUSIÓN DE GUÍAS INFORMATIVAS

Unión de Consumidores de Cantabria ha editado seis guías informativas para comprar en rebajas con todas las garantías, sobre consejos ante la vuelta al cole, sobre las instalaciones de gas, comercio electrónico y las más recientes sobre los derechos de los pasajeros de aerolíneas y los derechos de los usuario de la sanidad pública. Todas las publicaciones se distribuyen de manera gratuita en la sede de la asociación.



DIVULGACIÓN

# Neuromárketing OLFATIVO



Aromas que nos impulsan a consumir

El consumo, en la mayoría de los casos, no es un acto racional.

**Compramos algo seducidos por una emoción**, por un impulso inconsciente que los expertos saben cómo provocar y rentabilizar comercialmente.

Hasta el olor determina los impulsos de compra.

atención  
emoción  
memoria

El neuromárketing averigua a qué estímulos prestan más atención las personas e investiga cómo se comporta el cerebro en el proceso de compra, cómo reacciona ante un estímulo publicitario. Básicamente se centra en tres aspectos: atención, emoción y memoria. Captar el interés, provocar una reacción y hacer que perdure en nosotros su impacto. Ese es el truco.

Una persuasión inconsciente que penetra por nuestros sentidos. Todo influye: la localización de los productos, su posición, la iluminación, o los carritos de compra grandes o las cestas con ruedas rotas (para que tiendan a desplazarse hacia las estanterías), son algunas estrategias de neuromarketing que muchas marcas utilizan para persuadir al consumidor. El olor es una de las más poderosas, la música puede condicionar la permanencia en una tienda y los supermercados utilizan una batería de estrategias para vender más.

La técnica del marketing olfativo consiste en estimular el cerebro mediante fragancias para establecer una relación entre el sentido del olfato y el comportamiento del consumidor. Hay una correlación, un impacto, entre fragancia y reacción de compra.

#### Recordamos el 35% de lo que olemos

Varios estudios científicos aseguran que el sentido del olfato es el que más emociones genera porque las personas recuerdan un 35 por ciento de lo que huelen y solo un 5 por ciento de lo que ven y un 2 por ciento de lo que oyen.

bolsas de compra, para que el consumidor se lleve a casa ese olor y lo asocie a una sensación agradable de un jersey nuevo, por ejemplo.

Está demostrado que los olores nos hacen recordar y provocan emociones. Todos nos hemos vuelto alguna vez en la calle al cruzarnos con un desconocido que despide un perfume que nos sobresalta, aunque nuestro cerebro no lo identifique claramente de inmediato.

El marketing olfativo es el responsable de las fragancias que se aspiran en muchas tiendas. Forma parte de la estrategia de venta del grupo Inditex. Zara Home, por ejemplo, huele a una mezcla de dos aromas distintos de vainilla y jazmín. En Stradivarius tiene un vapo-



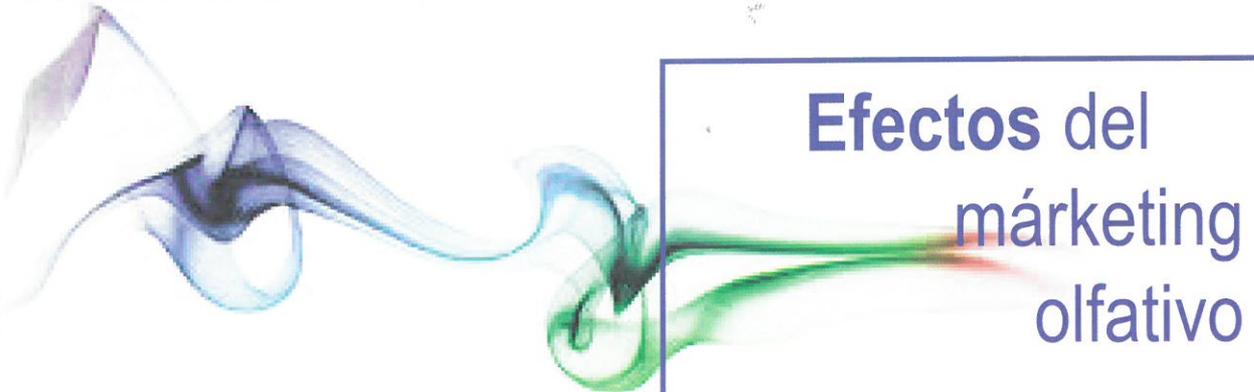
Los aromas, inconscientemente, provocan efectos en el comportamiento humano: nos relaja, nos estimula, nos asusta, nos provoca, nos seduce y excita. Por ello también influye en la decisión de compra. Los supermercados, por ejemplo, suelen oler a pan recién hecho, y también colocan estratégicamente el horno dentro de la tienda -normalmente a la entrada- porque despierta el apetito y nos hace comprar más. Incluso instalan dispersores de este olor para que se extienda por otras secciones.

Muchas tiendas tienen un aroma característico, especialmente las franquicias cuidan mucho este aspecto. Algunos establecimientos, incluso, perfuman con él las

rizador conectado al aire acondicionado que se refuerza con otros manuales. El olor propio es uno de los conceptos de venta de la cadena.

#### Empresas que crean olores

Hay empresas que se dedican a crear olores para establecimientos comerciales y hosteleros. El coste de una fragancia personalizada supone entre cinco y diez mil euros, aproximadamente. El director de cine Alfonso Cuarón estuvo tentado de contratar un aroma a 'universo' para el estreno de su pelí-



## Efectos del márketing olfativo

cula 'Gravity'. En las tiendas de la marca Abercrombie, en Estados Unidos, cada dos horas los dependientes rocían las prendas de perfume.

Los expertos consideran que el olor no nos hace comprar directamente, pero contribuye a establecer un apego emocional a la marca. Hasta el punto de que se habla de logotipos olfativos -odotipos- que sería el olor propio de una marca.

La marca de coches de lujo Rolls Royce perfuma con olor a cuero y madera el interior de los coches cuando un cliente lleva su automóvil a un taller oficial de la marca. Así se consigue que el cliente tenga la sensación de estrenar coche más que de sacarlo de un taller. Esta estrategia la siguen hoy en día una gran número de talleres y concesionarios de coches de segunda mano.

La sensación de estrenar un automóvil genera un estímulo cerebral que se asocia con la experiencia en sí misma y provoca una sensación de bienestar en las personas. Por eso se ha creado el aroma artificial a "coche nuevo". Cuando las personas se acercan a probar un coche a un concesionario perciben este perfume, su cerebro lo identifica, lo asocia con la experiencia de estrenar y provoca a su vez la sensación de satisfacción. Creando una apreciación positiva que apelará a las emociones del cliente y lo motivará a comprar.

Uno de los ejemplos más conocidos de marketing olfativo son las palomitas de los cines, cuyo olor invita al consumo e incita a la diversión. Una táctica que comenzó utilizando Disney en sus parques de atracciones para estimular el apetito, y en los espectáculos utilizaba aroma a pólvora para reforzar la intensidad de la experiencia.

Las jugueterías huelen a chicle, las agencias de viaje a bronceador y los Starbucks -otra franquicia- a café.

### Perfume político

**H**asta la política perfuma su mensaje. El Partido Socialista de Cataluña utilizó el marketing olfativo. En los mítines repartieron unas cajitas que desprenden olor cuando se abren. Es un aroma expresamente elaborado para el partido que combina bergamota (estimulante del ánimo emprendedor), romero (eficacia), verbena (justicia), maría luisa (fraternidad) y la laboriosa albahaca.

Todas las marcas necesitan crear una experiencia emocional para vender. Y los olores permanecen en la memoria del ser humano mucho más tiempo que las imágenes.

**Los clientes permanecen más tiempo en la tienda**

**Puede condicionar una venta**

**Aumenta la intensidad del mensaje publicitario. Nike hizo un estudio sobre la calidad de las zapatillas. La mitad de las personas estaban en una estancia sin olor y la otra mitad en otra habitación perfumada con esencia floral. El 84% de las personas de la sala perfumada afirmó que las zapatillas tenían gran calidad, frente a un porcentaje claramente inferior en la otra sala.**

**Los olores permanecen en la memoria mucho más que las imágenes**

**Fija el recuerdo de la marca con más intensidad que un logotipo**

**Si el olor nos resulta agradable desearíamos volver**

**Contribuye a establecer un apego emocional con la marca**

**Se perciben los productos de manera más positiva**



## El Supremo dice que solo se pueden reclamar las plusvalías pagadas por inmuebles vendidos a pérdidas

El Tribunal Supremo ha aclarado un nuevo aspecto de la nulidad del cobro del impuesto de plusvalía municipal. Solo se puede reclamar en los casos en los que los inmuebles han sido vendidos a pérdidas y se puede demostrar. Es decir, si un inmueble se ha vendido a un precio superior al que se adquirió sí debe de pagarse por la plusvalía obtenida. El Tribunal Constitucional declaró ilegal el cobro de este impuesto cuando la venta de la vivienda se hace por debajo del precio que se abonó por ella. Pero desde entonces ha habido diferentes criterios judiciales.

Juzgados de Madrid, Barcelona, Navarra, Castilla y León o Cantabria entendieron que la fórmula por la que se calcula la cuota a pagar ha quedado anulada y, por lo

tanto, la impugnación de la liquidación prospera siempre sin entrar en otras consideraciones.

En otros juzgados de Asturias, Valencia o Murcia entienden que el tributo ha sido declarado inconstitucional solo en aquellos casos en los que la venta se ha hecho a pérdida, de modo que los ayuntamientos pueden seguir liquidando a todas aquellas transmisiones en las que hay una plusvalía real.

Finalmente el Supremo ha determinado que si se ha producido el aumento de valor, la liquidación o autoliquidación del Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) no existe vulneración de la ley tributaria ni quiebra alguna del principio de seguridad jurídica.

FUENTE: ELDIARIO.ES

## Un 77% de los españoles evita vivir por encima de sus posibilidades

Casi ocho de cada diez españoles asegura que nunca o, al menos, "de manera no frecuente", gasta más de lo que dispone y solo una minoría dice actuar de forma contraria, siendo los jóvenes y los mayores los que más destacan por nunca gastar más de lo que ingresan, según una encuesta de Funcas.

Un 77% de los españoles evita vivir por encima de sus posibilidades y raramente gasta más de lo que ingresa. Casi tres de cada cuatro españoles afirma que si tuviera un ingreso extraordinario lo ahorraría, mientras que uno de cada cinco los gastaría.

Respecto a los jóvenes, cuatro de cada cinco de ellos se decantaría por ahorrar.

FUENTE: EUROPA PRESS

## La luz y el gas subieron un 67% en diez años

El precio del gas y la luz se estima que ha aumentado en España un 66,7 % en los últimos diez años, mientras que el IPC ha crecido un 14,7 % en el mismo periodo. Según el informe 'El precio de la energía, factor clave en el aumento del costo de la pobreza energética' -elaborado por el organismo Mesa del Tercer Sector- revela que España es el estado europeo con un mayor encarecimiento del gas para consumidores domésticos, más del 70 % desde 2010.

El nivel de vida de las personas evidentemente no aumenta al mismo ritmo que el precio de los suministros energéticos.

FUENTE: ELPLURAL.ES

## Orange no podrá cobrar toda la cuota mensual si el usuario se da de baja antes

Una sentencia del Juzgado de lo Mercantil número 2 de La Coruña ha establecido que la compañía telefónica Orange no puede cobrar un mes completo de servicio si el usuario se da de baja antes. La fiscalía demandó a la compañía por emitir facturas requiriendo la cuota íntegra a los clientes que se habían dado de baja antes de cumplirse el mes.

Orange amenazaba, además, a los usuarios con meterles en una lista de morosos, práctica abusiva que vulnera la legalidad y que el juzgado ha calificado de 'agresiva'.

La sentencia da dos meses a las empresas para que deje de operar así, de lo contrario pagará una multa de 60.000 euros por cada día que se retrase.

FUENTE: ELESANOL.ES

## Las teleoperadoras eléctricas incitan a contratar las tarifas más caras

Las compañías eléctricas logran que el 56 por ciento de los clientes domésticos contraten las tarifas más caras, que siguen batiendo récords y ya superan los 14 millones de usuarios.

Ahora, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha comprobado las técnicas de algunos teleoperadores de las grandes compañías eléctricas para desincentivar la contratación del precio voluntario al pequeño consumidor (PVPC) y llevar a los clientes al mercado libre, la opción más cara.

FUENTE: ELDIARIO.ES

# ACTUALIDAD

## Modificado el marco legal de los viajes combinados para aumentar la protección a los usuarios

El Gobierno de España aprobó en marzo el proyecto de Ley que modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, para incrementar la protección de los ciudadanos que contratan viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

El proyecto de Ley fue aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, con objeto de transponer la Directiva (UE) 2015/2302 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados. Esta Directiva incrementa la protección de los viajeros, contempla la nueva forma de contratación a través de Internet, al tiempo que aumenta la transparencia, introduce nuevos conceptos y amplía el ámbito de aplicación a los servicios de viaje vinculados, cubriendo las lagunas legislativas existentes.

### Empresario responsable

La modificación pretende elevar el nivel de protección de los derechos de los viajeros que, como novedad, recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato, existiendo unos formularios normalizados a nivel europeo para facilitar dicha información precontractual.

Entre las principales ventajas para los viajeros siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato; se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador o en su caso con el minorista; y los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.

### Controlar subida de precios

Asimismo, el precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos 20 días anteriores al inicio del viaje combinado. En caso de que el aumento de precio exceda del 8% del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si

disminuyen los gastos correspondientes.

Además, los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica sustancialmente alguna de las principales características de los servicios del viaje combinado. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

En circunstancias inevitables y extraordinarias, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización.

### Regulación de penalizaciones

Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización que será adecuada y justificable. Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse una proporción significativa de los servicios de viaje, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional.

Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador o, en su caso, el minorista, no consiga solucionar el problema.

Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje. En cuanto al organizador y el minorista, deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

Si el organizador o el minorista incurre en insolvencia, se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros.

Los viajeros contarán con un periodo de desistimiento de 14 días si ha comprado el viaje fuera del establecimiento mercantil. Los viajeros tendrán derecho al reembolso del dinero en 14 días, cuando se ponga fin al contrato se puede contratar una estancia en el mismo.

## ACTUALIDAD

# Los establecimientos deberán tener un sistema de pago alternativo al efectivo si el cliente gasta más de 30 euros

### Trasposición la directiva de servicios de pago PSD2 que regula el acceso de terceros a los datos bancarios de clientes

El Gobierno ha aprobado el anteproyecto de ley de servicios de pago, que obliga a todo empresario o profesional a ofrecer a los clientes un sistema de pago alternativo al dinero en efectivo cuando el importe de las transacciones supere los 30 euros. Este instrumento de pago alternativo deberá anunciarse en algún lugar visible del local, establecimiento o instalaciones del empresario o profesional.

Esta nueva norma, que traspone la directiva de servicios de pago PSD2, regulará, además, el acceso de terceros a la información bancaria de un cliente necesaria para realizar un pago, aunque con su consentimiento previo.

Para ello, se ha creado un nuevo régimen de operadores para los servicios de pago, de forma que introducirá la figura del iniciador de pagos y la del proveedor de información.

En una compra realizada por un cliente en un comercio electrónico en la que el pago no se haga con tarjeta, sino vía transferencia, el iniciador de pago sería el encargado de realizar la transferencia con los datos del cliente, a los que tendría acceso tras recabar su consentimiento.

Por su parte, los proveedores de información de cuentas actuarían como agregadores de estos productos, un servicio que en España ya realizan firmas como Fintonic.

Estos operadores tendrán así derecho a acceder a la infraestructura de los bancos, pero deberán solicitar una licencia para actuar o bien como iniciadores de pago o bien como proveedores de información de cuentas.

Además, esta norma exigirá una autenticación reforzada del cliente en el acceso online a cuentas, según ha informado el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.

### Rebaja plazo reclamaciones

Asimismo, esta norma reduce el plazo de resolución de las reclamaciones que los clientes presenten ante sus entidades en relación con la prestación de servicios de pago.

Concretamente, este plazo, actualmente fijado en dos meses, se rebajará hasta quince días, de acuerdo con la norma, que dará al sector financiero tres meses de adaptación a partir de su entrada en vigor.

Por otra parte, también se reduce la cantidad de la que se responsabiliza el cliente en el caso de un robo de la tarjeta de crédito o de una transferencia realizada sin autorización desde 150 euros a 50 euros, como establece la directiva.

FUENTE: EUROPA PRESS

## Madrid veta a las grandes eléctricas en el concurso municipal de suministro de luz

### El contrato de 82 millones de euros adjudicado a dos empresas de energía renovable

Dos compañías que comercializan energía renovable, Holaluz y Nexus, han ganado el concurso del Ayuntamiento de Madrid para suministrar electricidad a los edificios municipales que cuenta con un presupuesto de 82 millones de euros.

El contrato municipal recogió la exigencia de

que toda la energía eléctrica suministrada fuera de origen 100% renovable. Por ello, incluyó el etiquetado de la electricidad como criterio de adjudicación. Esa cláusula limitó la pugna a las empresas que producen o distribuyen energía únicamente renovable, excluyendo a gigantes del sector como Endesa, Iberdrola o Gas Natural.

Las tres compañías eléctricas nacionales presentaron en estos últimos meses sendos recursos, que fueron desestimados por el Tribunal Administrativo de Contratación Pública.

# Celiaquía

## La intolerancia al GLUTEN



La Enfermedad Celíaca (EC) es una enfermedad digestiva provocada por el gluten que provoca síntomas variables. Daña el intestino delgado y altera la absorción de las vitaminas, minerales y demás nutrientes que contienen los alimentos. Los pacientes con enfermedad celíaca no toleran una proteína llamada gluten, que se encuentra en los cereales (trigo, avena, cebada, centeno).

Se estima que afecta al 1% de la población europea, siendo más frecuente en las mujeres. La FACE (Federación de asociaciones de Celíacos de España) calcula que un porcentaje importante de pacientes (75%) están sin diagnosticar.

Hay que tener en cuenta que no se trata de una simple intolerancia alimentaria, ni una alergia, ni de un trastorno únicamente digestivo. Es una enfermedad que sin un tratamiento estricto puede provocar complicaciones de salud muy graves

### SÍNTOMAS

Los síntomas son variados y a menudo no se relacionan con la enfermedad. La mayoría de las personas con enfermedad celíaca tienen uno o más síntomas. En algunos casos no presentan síntomas ni sienten malestar hasta que algunos

asuntos de salud como una cirugía, el embarazo, el parto, una gastroenteritis bacteriana o una infección viral pueden desencadenar los síntomas.

Por lo común se tienen problemas digestivos. Los más comunes en los niños son:

- Hinchazón, sensación de plenitud, inflamación en el abdomen
- Diarrea crónica
- Estreñimiento
- Gases
- Náuseas
- Heces grasosas, con mal olor, que flotan
- Dolor de estómago
- Vómitos

La incapacidad de absorber los nutrientes en un momento tan importante para el crecimiento y normal desarrollo puede ocasionar: pubertad tardía, retraso en el desarrollo en los bebés, cambios de humor o sensación de molestia o inquietud, retraso en el crecimiento y baja estatura o pérdida de peso.

### DIAGNÓSTICO

La enfermedad celíaca se diagnostica con un examen clínico y una analítica de sangre con la que es posible determinar la sospecha de celiaquía. En estos estudios se deben incluir los marcadores serológicos de la enfermedad celíaca, como son anticuerpos antigliadina, antien-

domisio y antitransglutaminasa tisular. A pesar de que este sistema es efectivo en muchos casos, no siempre es posible determinar la patología solo con ellos y es necesario recurrir a una biopsia intestinal. Esta prueba consiste en extraer una pequeña muestra de tejido del intestino delgado.

### TRATAMIENTO

El único tratamiento eficaz para la enfermedad celíaca es una dieta sin gluten para toda la vida. No debe iniciarse una dieta sin gluten antes de tener el diagnóstico de un especialista, ya que dificultaría el ya de por sí diagnóstico de la enfermedad. La ingestión de pequeñas cantidades de gluten o trazas puede producir la lesión de las vellosidades intestinales, no siendo necesaria la aparición de síntomas clínicos.

La FACE recomienda no consumir productos etiquetados con la declaración "muy bajo en gluten", aunque vayan acompañados de las siguientes alegaciones: "Adecuado para las personas con intolerancia al gluten", "Adecuado para celíacos", "Elaborado específicamente para personas con intolerancia al gluten" o "Elaborado específicamente para celíacos". Estos productos contienen gluten en proporciones mínimas y no son aptos para personas celíacas.

# Revista de PRENSA

**ALERTA**

**MANIFESTACIÓN**

## Unión de Consumidores se suma a la manifestación contra el Metro-TUS

La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) participará en la manifestación contra el MetroTUS del jueves 19 en apoyo a las reivindicaciones de la Plataforma de Transporte de Santander, integrada por dieciséis colectivos vecinales y sociales. La marcha partirá a las 20.00 horas desde Puertochico hasta el Ayuntamiento.

**eldiariocantabria**

La Unión de Consumidores pide restablecer las líneas anteriores al MetroTUS "por el bien de la ciudad"



## Consumidores dice que «lo que mejor funciona del MetroTUS son las multas»



### Consumidores anima a seguir reclamando

**GASTOS HIPOTECARIOS**  
 El **DM**. Unión de Consumidores de Cantabria confirma que se puede seguir reclamando la devolución de los gastos hipotecarios reconocidos, porque la reciente sentencia del Tribunal Supremo solo extingue a las entidades bancarias de reintegrar la cantidad correspondiente al finiquito de Actos Jurídicos Documentados. La asociación recuerda ayer que en el ámbito autonómico no es una novedad tras un fallo de la Audiencia en noviembre.

## La banca copa el 40% de las reclamaciones

### CONSUMIDORES

El **DM**. Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) tramitó el año pasado 805 reclamaciones y consultas, prácticamente el 40% de ellas relativas a los bancos, según el balance de actividad coincidiendo con el Día Mundial del Consumidor que se celebra cada 15 de marzo. En 2017 la banca fue el sector que más reclamaciones generó entre los cántabros (312), por encima de la telefonía (97), los seguros (61) y los servicios profesionales (49). Las cláusulas suelo dominan en las reclamaciones bancarias.

**LA VANGUARDIA | Cantabria**

Al Minuto Internacional Política Opinión Vida Deportes

Local Cantabria

**Directo** La asesina confesa de Gabriel Cruz, Ana Julia Quezada, pasa su primera noche en la cárcel

**Fútbol** Sigue en directo el sorteo de cuartos de final de la Champions League

## Casi el 40% de las reclamaciones tramitadas por Consumidores en Cantabria en 2017 fueron contra bancos

La Unión de Consumidores de Cantabria tramitó el año pasado 805 reclamaciones y consultas, prácticamente el 40 por ciento de ellas relativas a los bancos.

**EL FARADÍO**

EL PERIODISMO QUE CUENTA

INICIATIVA CREADORES MOVIMIENTOS ACTUALIDAD OPINIÓN INVESTIGACIÓN

**ACTUALIDAD**

## UNIÓN DE CONSUMIDORES EXIGE A SANIDAD QUE SOLUCIONE LA "PERMANENTE" MASIFICACIÓN DE URGENCIAS EN VALDECILLA

**eldiario.es**

**cantabria**

Última hora Política Sociedad Economía M

eldiariionorte Cantabria / Última hora

## Unión de Consumidores de Cantabria rechaza el 'pago por generación' de basura propuesto por Ecoembes

● | Advierte de que obligará a fiscalizar los residuos de cada vivienda, revelar "datos privados" del consumo y comprar bolsas específicas

EUROPA PRESS - SANTANDER

29/08/2017 - 18:17h

Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) ha expresado su rechazo al sistema de 'pago por generación' de basura propuesto por la entidad de gestión de recogida selectiva Ecoembes y ha advertido de que obligará, entre otras medidas, a fiscalizar los residuos de cada vivienda.

**ALERTA**

**UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA**

## Unión de Consumidores reclama que los comercios faciliten bolsas gratis de material compostable

Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) reclama que los comercios faciliten bolsas gratuitas de material compostable para que, a partir del 1 de julio, los consumidores no tengan que pagar entre 5 y 15 céntimos por las de plástico.

¿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**

**DEFIENDE 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.)

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

## 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

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

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

### 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

#### POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

"De acuerdo a lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal, la información que nos facilita -totalmente voluntaria- así como la documentación que en su caso, la acompañe, queda registrada en un fichero automatizado gestionado exclusivamente por Unión de Consumidores de Cantabria, con sede en C/ San Fernando 16, portal 3, Entlo. J, 39010 Santander (Cantabria), quién tratará la información que nos facilita para desarrollar la actividad propia de la asociación y girar las cuotas asociativas correspondientes. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga su condición de asociado/a, o durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros, salvo cuando exista obligación legal. Usted tiene derecho a acceder, rectificar o solicitar su supresión de sus datos cuando ya no sean necesarios. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante esa asociación, en la dirección anteriormente indicada, mediante solicitud escrita acompañada de copia del DNI.



# UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

CIDADADANA@

## OMIC CAMARGO

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

## OMIC SUANCES

Centro Cultural Fernando  
Velarde, Suances  
Tif. 942 811 870

## OMIC TORRELAVEGA

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

## OMIC PIÉLAGOS

Avda. Luis de la Concha, 66  
39470 Renedo  
Tif. 942 076 900

## OMIC SANTOÑA

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

## OMIC COMILLAS

Centro Cultural El Espolón  
C/ Antonio López, 3  
39520 Comillas  
Tif. 942 720 276

## OMIC CASTRO URDIALES

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

## OMIC COLINDRES

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

## TAMBIÉN ESTAMOS EN ESTOS ORGANISMOS:

- Consejo Regional de Consumo
- Consejo Asesor de Servicios Sociales
- 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