

**Cuadernos
de Orientación**



Para saber consumir

5

**10
Z**

Para saber consumir

Producción: Gabinete m/tres, S.L.

Autores: María Palacios, M^a Isabel Mariño

Colaboraciones: Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo, Grupo Hidrocantábrico, y Juan López López, Corredor de Seguros.

Diseño de la colección: Asturgraf S.L.

Edita: Servicio de Publicaciones del Principado de Asturias

Promueve: Instituto Asturiano de la Juventud. Consejería de Educación y Cultura

Coordina la colección: Evaristo Baizán. Centro Regional de Información y Documentación de Juventud (CRIDJ) C/Yela Utrilla,2 33007-Oviedo/Uviéu. Tfno 985 19 83 57

D.L.: AS-3.172/02

Imprime: Gráficas Eujoa

**Indice**

| | |
|--|---|
| 1. Introducción | 5 |
| 1.1. Jóvenes y consumo | 5 |
| 1.2. Las marcas en el consumo de los jóvenes | 5 |

| | |
|---|----|
| 2. Ahorro energético | 7 |
| 2.1. La electricidad | 7 |
| 2.2. El gas | 7 |
| 2.3. Consumos de energía en el hogar | 8 |
| 2.4. Conocer el consumo de los electrodomésticos | 9 |
| 2.5. Cómo ahorrar energía | 10 |
| 2.6. Cómo interpretar los recibos de la luz | 10 |
| 2.7. Qué sucede si no se pagan a tiempo los recibos de luz, agua o teléfono | 12 |

| | |
|---|----|
| 3. Productos peligrosos para la salud y el medio ambiente | 13 |
| 3.1. Cómo preservar el medio ambiente | 13 |
| 3.2. Los plaguicidas | 14 |
| 3.3. Residuos tóxicos en alimentos | 15 |
| 3.4. Pinturas y barnices | 16 |
| 3.5. Colas y pegamentos | 16 |
| 3.6. Productos de limpieza | 16 |

| | |
|--|----|
| 4. El ordenador personal y la telefonía | 19 |
| 4.1. Consejos a la hora de comprar un ordenador personal | 19 |
| 4.2. Servicio técnico y averías | 20 |
| 4.3. Conexión a redes | 21 |
| 4.4. Criterios para contratar servicios telefónicos | 21 |

| | |
|---|----|
| 5. Cómo negociar con la Banca | 25 |
| 5.1. Préstamos personales e intereses | 25 |
| 5.2. Comisiones, intereses y amortizaciones | 26 |
| 5.3. Cheques | 29 |
| 5.4. Tarjetas de crédito | 30 |

| | |
|--|----|
| 6. La moda y el culto al cuerpo | 33 |
| 6.1. No dejarse deslumbrar por la oferta o el diseño. La importancia del presupuesto | 33 |
| 6.2. Conocer e interpretar el etiquetado del textil y el calzado | 34 |
| 6.3. Qué hay detrás de la cosmética | 35 |
| 6.4. Cirujanos y cirugía plástica | 37 |
| 6.5. Deporte y gimnasios ¿Músculos a cualquier precio? | 38 |

| | |
|--|----|
| 7. Los viajes | 40 |
| 7.1. Obligaciones y derechos en un billete de transporte de viajeros | 40 |
| 7.2. Obligaciones y derechos al contratar a través de las Agencias de Viajes | 42 |
| 7.3. Viajes combinados | 42 |
| 7.4. Seguro obligatorio del viajero | 43 |
| 7.5. Los seguros de los vehículos propios | 43 |
| 7.6. Los talleres de reparación de vehículos | 46 |
| 7.7. Hojas de reclamaciones | 47 |

| | |
|---|----|
| 8. La defensa de los consumidores en el Principado de Asturias | 48 |
| 8.1. Funciones y estructura de La Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo | 48 |
| 8.2. El Sistema Arbitral de Consumo | 50 |
| 8.3. Reclamaciones, cuando y cómo reclamar | 50 |
| 8.4. Vías a disposición de los consumidores y usuarios en defensa de sus derechos e intereses | 52 |
| 8.5. Direcciones de interés para el consumidor | 52 |



1. Introducción

1.1 Jóvenes y consumo

El consumo es una parte fundamental de la sociedad occidental, tal y como hoy la conocemos. La mayor parte de las producciones de grandes y pequeñas empresas se dirigen directamente a los mercados a través de técnicas de persuasión cada día más sofisticadas y eficaces. Las grandes campañas de promoción de ventas no reparan en asimilar el consumo de productos concretos a los anhelos y valores del ser humano: éxito social, popularidad, imagen de triunfo, etc. Nadie se escapa a la poderosa influencia de los mensajes publicitarios y, entre sus destinatarios, el público más joven es el preferido. No sólo porque se trata de un grupo de población más consumista en términos generales, sino también porque resulta más influenciable a dichos mensajes.

La información, cuanto más amplia y precisa, y unos planteamientos más reflexivos a la hora de valorar las necesidades y, por tanto, de tomar decisiones de compra y consumo, resultan fundamentales. De hecho, una correcta formación del joven como potencial consumidor forma ya parte de multitud de programas formativos y educativos. La madurez en el consumo es un parámetro más de la madurez de los jóvenes como inminentes adultos. El consumo responsable va ligado también a nuevos valores medioambientales y de preservación del medio en el uso de materiales contaminantes, reciclado de envases y basuras y un largo etcétera, en la búsqueda de un consumo más responsable que no pierda de vista otra serie de valores humanos más justos y solidarios.

1.2 Las marcas en el consumo de los jóvenes

A poco que se realice un análisis de los mensajes, bien directos o subliminales, que manejan muchos de los responsables de marketing y, por tanto, las grandes campañas de publicidad, se obtiene una evidente identificación de la marca con ciertos status sociales, económicos y estilos de vida, siempre relacionados con el éxito. Si bien los adultos escapan difícilmente a estas poderosas técnicas de persuasión, la influencia se multiplica en el caso de los jóvenes. Se trata de una etapa vital, necesitada de una identidad definida y desarrollada. Los jóvenes aún tienen dificultades para decidir por sí mismos y, en ocasiones, las marcas acaban decidiendo por ellos. En su avidez, las diferentes campañas dirigidas específicamente a los jóvenes terminan condicionando incluso sus formas de pensar, de ser o de desenvolverse en sociedad. No es casualidad que las marcas más conocidas sean siempre las más caras. El efecto se retroalimenta a sí mismo.

Para los consumidores de bienes y servicios, existe una serie de derechos garantizados por ley, recogidos en el Artículo 51 de la Constitución Española y desarrollados en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Ley 26/1984 de 19 de julio). El R.D. 287/91 complementa la anterior. Estos derechos son seis:

- Derecho a la protección de la salud y seguridad



- Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales
- Derecho a la información, educación y formación en materia de consumo
- Derecho de representación, consulta y participación
- Derecho a la protección en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión
- Derecho a indemnización por daños y perjuicios

Además de los derechos generales que tenemos reconocidos todos los consumidores y usuarios, la Ley establece que algunos grupos, por sus especiales características, deben ser

objeto de una protección especial en cuanto al consumo y utilización de bienes, productos y servicios: los niños, las mujeres en estado de gestación, los ancianos, y discapacitados en general.

En el caso de Asturias, en estos momentos la nueva legislación de derechos y deberes del consumidor se encuentra a punto de entrar en fase de tramitación parlamentaria en la Junta General del Principado. Además, existen una serie de instituciones e instrumentos legales que dan amparo al consumidor, de los que se da cumplida relación en el anexo de esta publicación.



2. Ahorro energético

2.1 La Electricidad

La electricidad es una energía secundaria porque se genera a partir de otras energías (hidráulica, térmica...)

Los precios de la electricidad los fija el Ministerio de Economía al cliente final, estableciendo unas Tarifas Oficiales que se publican en el Boletín Oficial del Estado.

La facturación básica incluye una parte fija y una variable:

El término de potencia se obtiene multiplicando la potencia contratada por el precio del kW y por los meses (la factura es bimestral).

El término de energía es la parte variable y se calcula multiplicando el consumo por el precio oficial del kWh consumido.

Sumando los dos términos y añadiendo el I.V.A., el Impuesto Eléctrico y el alquiler del contador, obtenemos la cantidad a abonar en nuestra factura.

Al elegir una tarifa, además del uso de la energía se debe calcular la potencia a contratar; la potencia base se obtiene sumando las potencias de todos los aparatos que funcionen con electricidad. Una vez calculada la potencia total instalada, se aplicará un coeficiente de simultaneidad que representa la probabilidad de que todos los aparatos funcionen al mismo tiempo (generalmente se utiliza un coeficiente del 0,5).

Existen diversas tarifas para adaptarse a cada uso y necesidad del cliente. La tarifa aplicable dependerá del uso al que se destine el suministro y de la cantidad de energía que se vaya a consumir.

2.2 El gas

El gas natural se consume sin transformar, tal y como se obtiene de la naturaleza, y se transporta por gasoductos subterráneos, por lo que siempre está disponible con sólo abrir una llave.

Es una energía muy versátil para el hogar, rápida y no contaminante.

La facturación básica incluye una parte fija y una variable:

El término fijo es la cantidad constante en función de la tarifa contratada.

El término variable resulta de multiplicar el gas consumido por el precio del kWh definido en la tarifa.

El importe final de la factura resulta de sumar a los términos fijo y variable de la tarifa correspondiente, el importe del alquiler del contador y el I.V.A.

El contador mide el consumo en m³. Para convertir m³ a kWh se establece un factor de conversión que variará en función de la altitud del punto de suministro y del poder calorífico del gas.



Las tarifas de gas natural tratan de adaptarse a las necesidades del cliente en función del consumo previsto y la presión de suministro.

2.3 Consumos de energía en el hogar

Consideremos un hogar tipo con las siguientes características: una unidad familiar de 3 miembros que habita en un piso de unos 80 m². Para este hogar tipo se puede estimar un consumo energético anual medio, que dependerá de si la vivienda tiene o no calefacción y si utilizan sólo electricidad o electricidad y gas, según detallamos a continuación:

Los cálculos no incluyen alquiler de contadores, IVA, impuestos especiales u otros conceptos.

CASO A:

La vivienda está equipada con calefacción:

A1. –Con calefacción– sólo electricidad.

Sólo utilizan una energía (electricidad), calefacción por acumuladores y agua caliente con termo eléctrico.

-Tarifa eléctrica aplicada:

2.0N (Precios BOE 28/12/2001)

*(con un 60% del consumo total en horario nocturno)

Potencia contratada: 9,9 kW

Consumo anual estimado de electricidad: 7.000 kWh

Facturación de electricidad:

Término de potencia:

$9,9 \text{ kW} \times 1,394348 \text{ €/kW/mes} \times 12 \text{ meses} = 165,65 \text{ €}$

Término de energía:

Día: $2.800 \text{ kWh}^* \times 0,081377 \text{ €/kWh} = 227,85 \text{ €}$

Noche: $4.200 \text{ kWh}^* \times 0,036902 \text{ €/kWh} = 154,99 \text{ €}$

548.49 €

A2. –Con calefacción– gas natural y electricidad.

Utilizan dos energías (gas natural y electricidad), agua caliente y calefacción por caldera mixta de gas y resto de equipamiento eléctrico.

-Tarifa eléctrica aplicada:

2.0 (Precios BOE 28/12/2001)

Potencia contratada: 4,4 kW

Consumo anual estimado de electricidad: 2.000 kWh

-Tarifa de gas aplicada:

3.2 (Precios BOE 18/02/2002)

Consumo anual estimado de gas natural:

$600 \text{ m}^3 = 7.282 \text{ kWh}$

Factor de conversión = 12,136 kWh/ m³

Facturación de electricidad:

Término de potencia:

$4,4 \text{ kW} \times 1,394348 \text{ €/kW/mes} \times 12 \text{ meses} = 73,62 \text{ €}$

Término de energía:

$2.000 \text{ kWh}^* \times 0,0792131 \text{ €/kWh} = 158,43 \text{ €}$

232.05 €

Facturación de gas natural:

Término fijo:

$5,22 \text{ €/mes} \times 12 \text{ meses} = 62,64 \text{ €}$

Término variable:

$7.282 \text{ kWh}^* \times 0,033039 \text{ €/kWh} = 240,59 \text{ €}$

303.23 €

CASO B:

la vivienda no está equipada con calefacción:

B1. Sin calefacción, sólo electricidad.

Sólo utilizan una energía (electricidad) para todo el equipamiento de la vivienda.

-Tarifa eléctrica aplicada:

2.0 (Precios BOE 28/12/2001)

Potencia contratada: 5,5 kW

Consumo anual estimado de electricidad: 3.700 kWh

Facturación de electricidad:

Término de potencia:

$5,5 \text{ kW} \times 1,394348 \text{ €/kW/mes} \times 12 \text{ meses} = 92,03 \text{ €}$

Término de energía:

$3.700 \text{ kWh}^* \times 0,079213 \text{ €/kWh} = 293,09 \text{ €}$

385.12 €

B2 – Sin calefacción, gas natural y electricidad

Utilizan dos energías (gas natural y electricidad), agua caliente y cocina por calentador de gas y resto de equipamiento eléctrico.

-Tarifa eléctrica aplicada:

2.0 (Precios BOE 28/12/2001)

Potencia contratada: 4,4 kW

Consumo anual estimado de electricidad: 2.000 kWh

-Tarifa de gas aplicada:

3.1 (Precios BOE 18/02/2002)

Consumo anual estimado de gas natural:

$250 \text{ m}^3 = 3.034 \text{ kWh}$

Factor de conversión = 12,136 kWh/ m³

Facturación de electricidad:

Término de potencia:

$4,4 \text{ kW} \times 1,394348 \text{ €/kW/mes} \times 12 \text{ meses} = 73,62 \text{ €}$

Término de energía:



$$2.000 \text{ kWh} * 0,0792131 \text{ €/kWh} = \frac{158,43 \text{ €}}{232,05 \text{ €}}$$

Facturación de gas natural:

Término fijo:

$$2,34 \text{ €/mes} * 12 \text{ meses} = 28,08 \text{ €}$$

Término variable:

$$3.034 \text{ kWh} * 0,039966 \text{ €/kWh} = \frac{121,26 \text{ €}}{149,34 \text{ €}}$$

2.4 Conocer el consumo de los electrodomésticos

Los electrodomésticos forman parte de nuestra vida cotidiana. En el mercado actual, encontramos otro que la anterior que, coloquialmente realiza trabajos por nosotros, esta dirigida al ocio y tiempo libre: alta fidelidad, TV, vídeo...

Los sistemas eléctricos presentes en todos los electrodomésticos deben cumplir rigurosas normas de homologación, así como contemplar garantías que los fabricantes ofrecen en sus productos y servicios postventa. La identificación necesaria para conocer el funcionamiento de los mismos vendrá en el correspondiente etiquetado y manual de uso que obligatoriamente debe acompañar al producto. Esta información debe contener:

- La identificación completa del fabricante.
- Características esenciales del producto.
- Instrucciones, advertencias, recomendaciones sobre su uso correcto, instalación y mantenimiento.
- Lote de fabricación.
- Potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético.
- Aspectos de interés sobre la seguridad y los riesgos de utilización.

Electrodomésticos de línea blanca

Cocina. A la hora de elegir, existen dos opciones, en función de las fuentes de alimentación: gas o eléctrica. La segunda, de precio más barato, tiene un gasto energético mayor y, por tanto, un consumo más elevado que llega incluso a triplicar los costes de una cocina de gas. A su favor, el hecho de que las cocinas eléctricas son más seguras que las de gas. Por lo que se refiere a los tiempos de trabajo, la electricidad siempre es más lenta, a excepción de las coci-

nas vitrocerámicas, mucho más rápidas, pero de mayor coste energético.

Lavadora-Lavavajillas. El mercado cuenta con una amplísima muestra de gamas y modelos. Habrá que tener en cuenta la seguridad, los servicios que presta y el consumo. En materia de seguridad, todos los equipos incorporan ya una serie de mecanismos que garantizan el correcto funcionamiento de los mismos. Quizá el aspecto más importante sea el relativo al consumo, no sólo desde el punto de vista de la economía doméstica, sino también desde la perspectiva medioambiental. Se trata de evitar los consumos excesivos de agua y energía. Muchos modelos de lavadoras existentes en el mercado actual adaptan automáticamente la cantidad de agua a emplear, según el volumen que se pretende lavar. Ello permite reducir el consumo de agua, así como de energía al emplear programas más cortos.

Frigorífico. Prácticamente, todas las marcas han incorporado el congelador a este electrodoméstico. Los nuevos hábitos de vidas, así como el avance de las técnicas para congelar y descongelar alimentos, han llevado a la generalización del congelador.

A la hora de elegir, será importante valorar las propias necesidades de uso y consumo. Además del volumen útil del conjunto de los compartimentos, habrá que prestar especial atención al destinado a alimentos congelados y a su clasificación por estrellas. Así, uno sin ellas sólo conservará durante uno o dos días; con una estrella (-6° C) puede conservar durante una semana; con dos estrellas (-12° C), los alimentos se conservan durante uno o dos meses; con tres, permite la conservación de alimentos congelados entre dos y diez meses. Finalmente, con cuatro estrellas, además de conservar los alimentos, puede también congelar. En relación a las capacidades, se recomienda no congelar más de siete kilos de alimentos cada 24 horas, por cada 100 litros de capacidad total del aparato. No hay que olvidar la importancia de la descongelación periódica -algunos lo hacen de forma automática- ya que la acumulación de hielo dificulta la transmisión del frío y aumenta el consumo de electricidad.

Línea marrón

Para todo lo relacionado con los electrodomésticos de línea marrón, incidir de nuevo en



que, incluso el más pequeño (por ejemplo, un walkman), debe cumplir las normas básicas de seguridad en su utilización, servicio post venta y garantía firmada y sellada por el establecimiento. Toda la información debe aparecer al menos en castellano y ser perfectamente visible y fácilmente legible. Ello incluye todos los tipos de aparatos antes mencionados: televisión, vídeo, equipos de alta fidelidad... La factura y la garantía debidamente cumplimentada facilitarán al comprador el arreglo o la devolución en caso de reclamación.

2.5 Cómo ahorrar energía

Si se examinan los costes de explotación de las alternativas individuales, todos son muy similares, aunque siempre con una ligera ventaja del gas natural. Unificando los costes de inversión (instalación) más los costes de explotación (consumo), se obtienen los costes globales. Pero existen factores diferenciales que también condicionan la elección del consumidor:

- *Seguridad y continuidad en el suministro de gas frente al gasóleo.*
- *Menor impacto ambiental del gas frente al gasóleo, por la ausencia de azufre en el combustible.*
- *Menor contaminación urbana del uso de la electricidad, aunque mayor impacto ambiental global.*
- *Prohibiciones legales municipales de funcionamiento de las instalaciones de gasóleo por motivos de contaminación en determinados periodos, con la consiguiente reducción de disponibilidad y comodidad.*
- *Mayor capacidad de maniobra en el uso de instalaciones individuales frente a centralizadas.*
- *Intercambiabilidad entre las soluciones de gas que permiten múltiples alternativas.*
- *Nula intercambiabilidad entre la solución eléctrica y cualquier otra alternativa.*
- *Flexibilidad de los sistemas frente a las soluciones eléctricas con acumuladores, en*

las que hay que consumir en horas preferentes impuestas por la compañía, sin conocer las necesidades reales que impondrán las condiciones atmosféricas del día siguiente. Esta solución produce, inevitablemente, desajustes entre disponibilidad y uso de calor, con los consiguientes déficits y/o excesos.

2.6 Cómo interpretar los recibos de los consumos energéticos

Consejos prácticos. Cualquier recibo –luz, agua, gas, teléfono–, deberá llevar el sello de la oficina expendedora –Ayuntamiento, Hidroeléctrica, Gas Asturias, Telefónica–, y han de estar bien detallados los conceptos por los que se paga (alquiler de línea, número de pasos, metros cúbicos de agua o gas, importe de recogida basuras y alcantarillado, etc.). También debe figurar en sitio claro el periodo facturado, es decir el periodo al que corresponde el pago, el porcentaje de IVA aplicable y el total a pagar.

Agua. El agua es un servicio que prestan o pueden prestar los Ayuntamientos. También existen casos en los que dicho servicio se cede a una empresa privada. Tanto unos como otros cobran un precio por el mismo y ello les obliga a garantizar los derechos de los consumidores, tanto en el aspecto económico, como en lo relativo a salud, información, seguridad, etc. En el caso de que el servicio sea prestado directamente por el Ayuntamiento, es recomendable conocer las ordenanzas municipales en la materia. En cualquier caso, el servicio de aguas está obligado a entregar una copia del contrato que suscriba el consumidor en el que deberán figurar de forma clara los términos del mismo.

Como recomendaciones generales útiles el consumidor debe:

- *Solicitar una copia del contrato al Ayuntamiento o empresa concesionaria del servicio*
- *Solicitar información por escrito de las tarifas aplicables.*
- *Solicitar una factura por el precio del enganche en las que estén desglosados los conceptos, firmada y sellada.*



- *Solicitar un recibo periódico en el que figuren claramente los datos del consumo y la correcta aplicación de las tarifas.*
- *Leer el contador y anotar el consumo para contrastarlo con lo que se indica en el recibo.*

Luz. La tarifa eléctrica se compone de dos términos: una parte fija llamada término de potencia, proporcional a la potencia contratada, y otra parte variable, llamada término de energía, que se corresponde a la energía consumida por el usuario y medida por el contador. Además, hay que considerar si es propiedad de la empresa o no el equipo de medida y los impuestos correspondientes.

El consumidor tiene derecho a recibir todo tipo de información de la compañía eléctrica correspondiente, de modo que pueda elegir de manera informada lo que más le conviene. Así, tiene derecho a recibir el suministro que solicite, la potencia y el nivel de tensión que desee, elegir la tarifa y demás condiciones del contrato. Tiene derecho también a recibir de la empresa suministradora un ejemplar de la póliza de contratación y tiene completa libertad para la elección del instalador y del material necesario, siempre que esté homologado para efectuar su instalación.

Por su parte, la empresa está obligada en todo caso a suministrar en alquiler los aparatos contadores no especiales, monofásicos o trifásicos, de capacidad normalizada de hasta 63 amperios por hilo e interruptores de control de potencia para la misma intensidad nominal, así como los de doble tarifa, relojes y demás aparatos necesarios para la aplicación de la tarifa nocturna.

Gas. Sólo podrán realizar suministros y venta de gases licuados del petróleo en forma envasada o a granel, a consumidores y usuarios finales las empresas que figuren inscritas en el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Las empresas están sometidas a precios autorizados y sólo pueden aplicar precios que estén dentro de los márgenes establecidos.

Como usuario de este servicio hay que tener en cuenta, en primer lugar una serie de obligaciones que se contraen al acceder al suministro:

- Disponer de una instalación fija de almacenamiento autorizada y obtener los corres-

pondientes certificados de idoneidad de su instalación.

- Suscribir un contrato y solicitar una copia del mismo.
- Saber que, legalmente, existen diferentes causas de resolución del contrato:
 - Impago.
 - Utilización para otros fines distintos a los establecidos en el contrato.
 - Utilizar los aparatos de una empresa para adquirir el suministro de otra.
 - Reventa o cesión onerosa a terceros.
 - Reiterado incumplimiento de las obligaciones contractuales

- Las causas de suspensión temporal del contrato son: razones de seguridad o causa mayor, reparaciones, ampliaciones o revisiones imprescindibles de las instalaciones.
- Son causas de privación del suministro: hacer o permitir derivaciones del gas para otros locales o viviendas, no realizar una adecuada revisión y conservación de las instalaciones cuando su estado defectuoso ponga en peligro la seguridad de las personas o bienes, no pagar con puntualidad el suministro, no permitir el personal acreditado de la empresa, en horas hábiles, la inspección de las instalaciones, contadores, etc.

En definitiva, hay que tener muy en cuenta que, por la propia naturaleza del gas, una incorrecta conservación de las instalaciones o de los aparatos puede resultar muy peligrosa. Por ello:

- Deberá solicitar de la empresa suministradora que revise periódicamente las instalaciones.
- Actuar con precaución si se contrata una empresa privada para realizar estas revisiones, asegurándose de que se trata de una empresa autorizada, solicitando información de las mismas y desconfiando del primero que llama a la puerta.

Teléfono. Con carácter general, las normas que rigen la relación contractual del consumidor con la empresa son prácticamente las mismas que las referidas en los capítulos anteriores (agua, gas y electricidad). Es decir, derechos y obligaciones derivados de contrato, derecho a recibir todo tipo de información detallada en relación a los consumos y, como usuario del servicio,



satisfacer a la compañía telefónica las tarifas correspondientes que estén en vigor en cada momento, bien a través de domiciliación bancaria o directamente en las oficinas de la compañía. Cuando se trate de zonas en las que existan dificultades para utilizar estos métodos, también se pueden pagar los recibos mediante giro postal u otro medio similar.

Al igual que se recoge en el apartado consumo general, estos servicios y las reclamaciones en caso de incumplimientos son atendidas por los servicios mencionados al principio de esta información. A saber: Agencia Regional de Consumo, Oficinas Municipales de Información al Consumidor y las distintas Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

2.7 Qué sucede si no se pagan a tiempo los recibos de la luz, agua, gas, teléfono.

Tal y como se ha comentado, el pago de los recibos puede realizarse mediante domiciliación bancaria o directamente en las dependencias o lugares que señalen las propias compañías. Existen ya compañías que, a la hora de firmar un contrato de servicio, exigen al usuario un núme-

ro de cuenta y, por tanto, la domiciliación bancaria de los recibos.

En este último caso puede suceder que, en el momento de emitirse el recibo, no existan fondos suficientes en la cuenta para efectuar el pago. La entidad bancaria procede a devolver el recibo impagado a la compañía que, entonces, comunica la situación al usuario por correo ordinario. En dicha comunicación se estipula un periodo de pago voluntario. Si finalizado el mismo el usuario no ha satisfecho la deuda, la compañía emite una segunda carta por correo certificado en la que ya advierte de la fecha de corte de suministro. Es lo que se llama fecha límite de pago. Los plazos varían en función del tipo de suministro y compañía de la que se trate.

Si culminados todos los plazos descritos se continua sin abonar el recibo, la compañía procede al corte del suministro. El restablecimiento del mismo y sus costes corren a cuenta el usuario.

Si el pago se efectúa directamente -no a través del banco-, la compañía envía el recibo al domicilio del usuario mediante correo ordinario. En el mismo se recoge el periodo de pago y las oficinas bancarias donde puede realizarse. A partir de ese momento y, en caso de incumplimiento, los plazos de advertencia y trámites son los mismos que en caso de domiciliación.

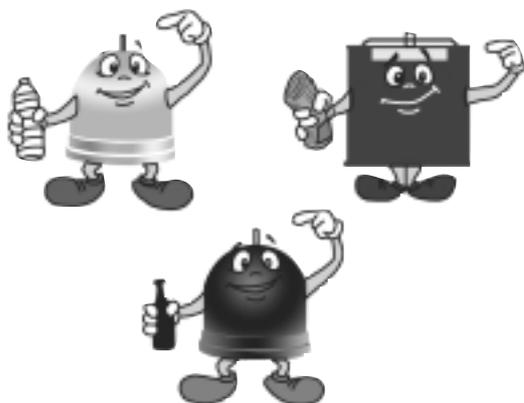




3. Productos peligrosos para la salud y el medio ambiente

Cómo preservar el medio ambiente

Cada vez más europeos somos conscientes de la necesidad de actuar para proteger el planeta y de utilizar nuestros recursos naturales de una forma más prudente y eficaz. Debemos aprovechar las oportunidades de innovación que puedan favorecer el medio ambiente y la economía. Estamos empezando a asumir más responsabilidades ante nuestra forma de actuar y los efectos que nuestras acciones tienen sobre el medio ambiente. Hoy en día, individuos, familias, empresas y asociaciones de medio ambiente se esfuerzan por reciclar residuos, ahorrar energía, adquirir productos "ecológicos" y proteger la naturaleza.



Las prioridades se concentran en cuatro grandes áreas:

- Intentar dar una solución al cambio climático. Objetivo: Estabilizar las concentraciones at-

mosféricas de gases de efecto invernadero en un nivel que no provoque variaciones no naturales en el clima terrestre.

- Proteger la naturaleza y la fauna. Objetivo: Proteger y, si fuese necesario, restaurar los sistemas naturales y detener la pérdida de biodiversidad en la Unión Europea y el mundo - Proteger los suelos contra la erosión y la contaminación.

- Acción para el medio ambiente y la salud. Objetivo: Conseguir un medio ambiente en el que las concentraciones de contaminantes de origen humano no tengan efectos ni riesgos significativos sobre la salud humana.

- Recursos naturales y residuos. Objetivo: Conseguir un consumo sostenible de recursos renovables y no renovables. Disociar consumo de recursos y crecimiento económico, mediante un aumento de la eficiencia y prevención de residuos.

Ecología de la vida cotidiana

El consumismo está directamente relacionado con el volumen de basuras. Diariamente, consumimos montones de productos envasados en latas, tarros, botellas... que van a parar a la basura. Esto genera gastos de recogida, almacenaje y destrucción.

Reciclar los desechos, convertirlos en nuevas materias para fabricar nuevos productos es una buena solución que contribuye a ahorrar energía y evitar la desaparición de espacios naturales destinados a vertederos.



Cada uno de nosotros puede desempeñar un papel muy importante en la tarea de conseguir un medio ambiente más saludable, siguiendo algunas recomendaciones y teniendo claros los conceptos: reducir, reutilizar, reciclar y reflexionar.

Reducir: Significa ser menos consumistas y más selectivos en el momento de la compra. Implica que, a la hora de comprar, pensemos sobre la necesidad real de las cosas que adquirimos y busquemos alternativas más ecológicas, rentabilizando los productos que se compran y evitando el sobreempaqueado.

Reutilizar: Supone que los envases que se utilizan una vez, puedan volver a utilizarse varias veces más. Se pueden reutilizar muchos productos, tal y como están, más allá de su vida en otros cometidos.

Reciclar: Es volver a utilizar las materias primas de un producto, una vez usado, para producir de nuevo ese mismo producto y otros diferentes. Para ello debe existir un sistema de recogida de basuras selectivo y debemos actuar en consecuencia, separando los productos en el momento de tirarlos a la basura.

Reflexionar: Es la R más importante, ya que a poco que reflexionemos, nos daremos cuenta que no es rentable, razonable, ni responsable seguir despilfarrando sin medida.

Ideas y consejos prácticos

- Utilizar artículos duraderos y reciclables o reutilizables.
- No derrochar bolsas de plástico. La mayor parte de los productos no se reciclan, ya que muchos de ellos no son biodegradables.
- Se pueden reducir desperdicios adquiriendo productos que se presenten en embalajes simples y reutilizables.
- No derrochar papel.
- Adquirir las bebidas en envases de vidrio retornable.
- Depositar las pilas, vidrio y papel en los contenedores específicos.
- Evitar un mayor consumo de agua (tomar una ducha supone un ahorro considerable de agua frente al baño).
- A la hora de elegir los electrodomésticos, tener en cuenta como dato fundamental el consumo de agua y electricidad. Utilizar siempre a plena carga lavadoras y lavavajillas.

- Adquirir lavavajillas y detergentes ecológicos, libres de compuestos agresivos para el medio ambiente y utilizar las dosis mínimas necesarias.
- La instalación de doble cristal y de materiales aislantes en puertas y ventanas ayuda a mejorar el aislamiento térmico y acústico.
- Conducir a la velocidad adecuada, para consumir el mínimo de combustible.
- Siempre que se pueda, utilizar los transportes públicos.

3.2 Los plaguicidas

Según la Reglamentación Técnico-sanitaria, publicada en el Decreto 2519/1974, los plaguicidas son sustancias o ingredientes activos, así como las formulaciones o preparados que contengan uno o varios de ellos, destinados entre otros a los siguientes usos:

- Plaguicidas de uso fitosanitario, que son los destinados a su utilización en el ámbito de la sanidad vegetal, así como aquellos otros destinados a combatir la maleza u otros organismos indeseables en áreas no cultivadas.
- Plaguicidas de uso ganadero: los destinados a su utilización en el entorno de los animales o en las actividades estrechamente relacionadas con su explotación.
- Plaguicidas para uso en la industria alimentaria: los destinados a tratamientos externos de transformados vegetales, de productos de origen animal y de sus envases, así como los destinados a los tratamientos de los locales, instalaciones o maquinarias relacionados con la industria alimentaria.
- Plaguicidas de uso ambiental: aquellos destinados a operaciones de desinfección, desinsectación y desratización en locales públicos o privados, en medios de transporte, etc.
- Plaguicidas para su uso en la higiene personal: aquellos preparados útiles para la aplicación directa sobre el hombre.
- Plaguicidas de uso doméstico: son los definidos en párrafos anteriores como de uso o producto fitosanitarios y los de higiene personal. Estos son autorizados ex-

presamente para que puedan ser aplicados por personas no especialmente cualificadas, en viviendas y otros locales habitados.

El consumidor debe de saber que existen diferentes disposiciones específicas que regulan su control oficial, tanto en lo que se refiere a su fabricación y comercialización, como garantizando su utilidad y eficacia en los distintos organismos oficiales competentes, a través de determinados Registros de Productos, como pueden ser la Dirección General de Farmacia, la de Salud Alimentaria, etc., etc.

Etiquetado de los plaguicidas

Los envases y embalajes de los plaguicidas peligrosos, determinados por métodos internacionalmente reconocidos o especificados en la Orden de 14 de mayo de 1988 (BOE), cumplirán las condiciones de etiquetado siguientes:

- a) El nombre comercial o denominación del producto.
- b) El número de inscripción en el Registro Oficial correspondiente y el nombre y dirección del titular de la inscripción y, si se tratara de otra persona incluirá, además, el nombre del responsable y titular de su comercialización.
- c) Los nombres comunes y contenidos respectivos de los ingredientes activos expresados en porcentaje de peso para los sólidos, aerosoles, líquidos volátiles y viscosos. En peso y gramos para los demás plaguicidas líquidos, y en volumen para los gases.
- d) El nombre de todas las sustancias muy-tóxicas, tóxicas, nocivas y corrosivas, contenidas en el plaguicida y que no sean ingredientes activos.
- e) La cantidad neta de plaguicida contenida en el envase.
- f) Lote y fecha de fabricación, así como el plazo límite de comercialización.
- g) Los símbolos o pictogramas e indicaciones de peligro.
- h) Las menciones o frases R relativas a la naturaleza de los riesgos particulares.
- i) La indicación de que el recipiente no podrá volver a utilizarse.
- j) Los consejos de prudencia o frases S.
- k) Los plaguicidas indicados como peligrosos sólo podrán incluir la indicación para "uso

doméstico" cuando así haya sido admitido expresamente para su homologación.

- l) La información necesaria para casos de intoxicación o accidente.
- m) El modo de empleo y plazo de seguridad.

3.3 Residuos tóxicos en los alimentos

El uso de plaguicidas está cada vez más extendido, quedándose a un lado las repercusiones que éstos tienen sobre la salud y el medio ambiente. Debido a su potencia y a su aplicación, a veces insuficientemente controlada, se les atribuye la responsabilidad de muchas enfermedades anómalas (cáncer, tumores, esterilidad...).

Los plaguicidas no sólo se pueden encontrar en productos hortícolas, donde son aplicados directamente, sino que también están presentes en carnes, pescados, lácteos... esto es debido a que sus efectos también se propagan a través de la cadena alimenticia.

El usuario debe saber que el uso de plaguicidas no sólo tiene repercusiones en los alimentos, sino también en el medio ambiente, y todo ello puede afectarnos seriamente.

La manipulación prolongada de plaguicidas disminuye los niveles de litio en el cuerpo humano, provocando estados de depresión que pueden conducir al suicidio. Cada vez son más importantes las intoxicaciones químicas causadas por residuos de productos químicos utilizados en la producción de cultivos. Algunos plaguicidas persisten e incluso aumentan su concentración en los tejidos de peces, aves y mamíferos.

El consumidor debe de procurar lavar cuidadosamente la fruta y no comer su piel, pues puede llevar residuos de pesticidas. Lave las hortalizas para ensalada con abundante agua y sumérgalas durante media hora en una solución de agua con lejía, en la proporción de un litro de agua con cinco gotas de lejía (apta para uso alimentario).

Se recomienda evitar la compra de cualquier producto alimenticio del que tengamos constancia de haber sido tratado con plaguicidas, aunque la puesta a la venta de alimentos tratados

con plaguicidas está sujeta a unos plazos de seguridad establecidos. Estos plazos consisten en un intervalo de tiempo, que será mayor o menor dependiendo del plaguicida utilizado. Los alimentos tratados no podrán ser puestos a la venta hasta que los restos del tratamiento se encuentren en los límites que marca la ley.

3.4 Pinturas y barnices

Según expertos ecologistas, la industria de la pintura es responsable de una contaminación generalizada de las aguas. Los metales pesados que se emplean en las pinturas se descargan, con frecuencia en las aguas de los ríos y estuarios, dañando su fauna.

Por lo tanto, al realizar nuestras labores de bricolage, en las que utilicemos pinturas, debemos de asegurarnos de:

- Que la pintura que compramos carece de plomo. El nivel máximo de seguridad es de 600 partes por millón. Las pinturas de emulsión no contienen plomo. Cuando el contenido en plomo sea superior al 0,15%, expresado en peso del metal sobre el peso total del preparado, deberá indicar "Contiene plomo". Si su contenido es inferior a 125 mililitros, se indicará solamente: "Atención. Contiene plomo".
- Leer la etiqueta para utilizar el producto siguiendo las instrucciones.
- Los decapantes eliminan el riesgo de que queden suspendidas en el aire partículas de plomo (de pinturas antiguas), pero producen vapores tóxicos. Por lo tanto siempre que pintemos deberemos de hacerlo en habitaciones o espacios bien ventilados.
- Todos los disolventes de pintura son altamente venenosos, pudiendo ocasionar dermatitis por contacto y hasta lesiones cerebrales.
- Las pinturas menos tóxicas son las pinturas al agua.
- Estos productos no deberán ser vertidos nunca por un sumidero o un inodoro. Lo mejor es enterrarlos en un agujero muy profundo, alejado de los árboles y plantas.
- Ponerse guantes protectores y mascarilla.

3.5 Colas y pegamentos

Las colas o pegamentos que contengan determinados productos peligrosos, además de las correspondientes frases obligadas por ley (tóxico por inhalación, riesgo de efectos graves para la salud en exposición prolongada, inflamable, se pega a la piel en pocos segundos, etc.), deberán señalar con pictogramas sobre fondo naranja su toxicidad o peligro con respecto a sus componentes.

Hay que tener en cuenta que las colas y pegamentos que no van dirigidos al uso escolar son productos peligrosos que tienen una estricta legislación. Las colas o pegamentos a los que nos referimos deben llevar en el envase la inscripción de Tóxicos, Muy Tóxicos, Nocivos, o Corrosivos, u otros calificativos similares en función de las sustancias químicas que contengan. Como su uso suele ser generalizado, en el hogar deberán extremarse las precauciones si hay niños en la casa, en cuanto a las normas de seguridad de envasado y cierre.

3.6 Productos de limpieza

Detergentes

Se considera detergente a todo producto cuya composición se basa en agentes tensioactivos y otros como coadyuvantes, reforzantes, etc., para su finalidad de lavado de vajillas, ropa, superficies, y todos aquellos otros a base de tensioactivos que puedan tener otra finalidad complementaria.

Limpiador

Aunque su finalidad pueda ser la misma que la de los detergentes, estos productos difieren por sus componentes: disolventes, ácidos, ceras... Se incluyen también los productos destinados a purificar o aromatizar el ambiente y también los productos utilizados como desinfectante.

Desde un punto de vista ecológico, el consumidor debe de saber que se fabrican grandes cantidades de detergentes, blanqueadores y abrillantadores a partir de productos químicos tóxicos, tales como el ácido clorhídrico, el ácido sulfúrico y el benceno. La contaminación at-

mosférica e hídrica que producen estas fábricas químicas es una forma creciente de contaminación.

Los detergentes son una invención muy reciente y abusamos de ellos. Casi todos ellos contienen fosfatos que van a parar al desagüe, lo que supone un grave perjuicio para la calidad del agua.

Debemos de saber y practicar:

- Que existen detergentes sin fosfatos y sin abrasivos dañinos para la naturaleza.
- Que debemos de reducir y controlar el consumo de detergente. Las cantidades que utilizamos y que recomiendan los fabricantes suelen ser el doble de lo que realmente sería necesario.
- Rechazar empaquetados peligrosos o poco ecológicos.
- Leer cuidadosamente la etiqueta; si indica que es potencialmente tóxico, deberíamos pensarlo dos veces antes de comprarlo.

Consejos prácticos

De acuerdo con la legislación, los productos peligrosos solo podrán comercializarse si cumplen todas las normas para los envases y sus cierres.

Envasado

Los recipientes que contengan preparados peligrosos ofrecidos o vendidos al público en general, no podrán tener:

- Una forma y/o decoración gráfica que pueda atraer la curiosidad activa de los niños o inducir a error al consumidor.
- Una presentación y/o una denominación utilizadas para los productos alimenticios, alimentos para animales, medicamentos o cosméticos.
- Cualquiera que sea la capacidad de los recipientes que contienen preparados al público en general etiquetados como: "nocivos", "extremadamente inflamables", o "fácilmente inflamables", de conformidad con los criterios de clasificación del Reglamento, deberán llevar una indicación de peligro detectable al tacto.



- El envase se acompañará de un folleto con las frases de advertencia, cuando sea materialmente imposible indicarlo sobre la etiqueta o sobre el mismo envase.
- Queda expresamente prohibido indicar en la etiqueta de estos productos frases que indiquen "no tóxico", "no nocivo" u otras similares.

Aunque cumplan la normativa vigente en esta materia, cuando las autoridades consideren que un preparado puede constituir un peligro para la salud y, en consecuencia, entiendan que debe tener un etiquetado diferente, pueden suspender cautelarmente o someter a condiciones especiales su puesta en el mercado.

Si se necesita utilizar lejías, ácidos, amoníacos, detergentes o insecticidas, se deberán emplear con precaución, evitando salpicaduras al abrir el recipiente y siguiendo las recomendaciones de seguridad en caso de que se produzcan. Deberá utilizarse el producto única y exclusivamente para lo que está previsto y no fumar, comer o beber mientras se está empleando. Se de-



be evitar su uso en presencia de niños o animales y procurar que la habitación en la que se esté trabajando esté bien ventilada. Muy importante es lavarse cuidadosamente las manos al terminar. En caso de accidente, es importante no dejar nunca una herida sin curar, y conservar el producto que ha provocado el accidente para facilitar todos los datos al médico o persona que socorra. En caso de envenenamiento, solicitar la presencia de un médico o acudir al servicio de urgencias de un hospital. Los datos del Servicio Nacional de Información Toxicológica son: c/ Luis Cabrera, n.º 9- 28002 Madrid. Telf: 91 562 04 20.

Algunas ideas para limpieza y cuidado del hogar, utilizando productos naturales

Naranja. Es ideal para los recipientes esmaltados, (bañera, fregadero) utilizando el tejido blanco de la cáscara. Si se tiene chimenea, las mondas de la naranja y el limón actúan como un magnífico ambientador.

Limón. El zumo de limón sirve para limpiar las manchas del mármol y la bisutería de cobre o latón, si después se aclara con agua con gas.

La sal. Para conservar el esmalte de la bañera. En lugar de usar productos abrasivos, se puede usar sal de cocina fina o vinagre y aclarar

después. El vinagre disuelve la grasa y da un brillo especial a la vajilla.

Bicarbonato. Evita los malos olores y, además, sirve para limpiar la plata, los cubiertos y la bisutería.

Cebolla. Cortándola por la mitad, se pueden limpiar los cristales de las ventanas, los marcos de madera y los objetos de cobre.

Café. Un poco de café molido sobre el fogón caliente de la cocina puede eliminar los malos olores de la vajilla, cubiertos y otros envases que hayan contenido alimentos olorosos. El café negro frío, limpia las prendas de lana.

Vinagre. Mezclado en agua, es útil para limpiar maderas y cristales. También mezclado en el agua sirve para el aclarado del cabello, previniendo su caída y dándole mayor brillo.

Jabón. Para el lavado a mano, una mezcla de jabón lagarto y una pequeña cantidad de sosa disuelta en agua caliente resulta un limpiador eficaz. Para limpiar la vajilla, si en la zona las aguas son blandas, el agua caliente y el jabón basta para eliminar la grasa. Si la suciedad es mas resistente puede utilizarse una mezcla de sosa y jabón disueltos en agua hirviendo.



4. El ordenador personal y la telefonía

Consejos a la hora de comprar un ordenador personal

La primera consideración a la hora de comprar un ordenador será examinar las diferentes opciones del mercado que mejor se adapten a las necesidades y presupuesto del usuario. Es importante comparar precios, calidades y prestaciones de los distintos modelos, para lo cual se pueden utilizar las numerosas publicaciones existentes, así como la propia tarea del análisis comparativo.

Definir y concretar el uso o usos a los que se piensa destinar el ordenador también será fundamental a la hora de valorar cuestiones tales como velocidad de proceso, mayor o menor capacidad del disco duro, memoria, resolución gráfica del monitor... Sin olvidar que todo ello tiene su correspondiente incidencia en el coste final.

También hay que tener muy en cuenta las posibilidades de evolución y expansión del equipo.

Es aconsejable estudiar las garantías y los servicios oficiales post venta y reparación que ofrecen los distintos fabricantes y vendedores, así como estudiar los manuales del usuario a efectos de obtener el máximo rendimiento.

Finalmente, es recomendable comprobar las normas de seguridad y etiquetado del producto.



El ordenador y los diferentes equipos informáticos representan un producto en el que el asesoramiento profesional adecuado cobra especial importancia. Así, resulta prácticamente impres-



conviene familiarizarse con los componentes básicos que configuran un equipo informático.

Disco duro. Es el "almacén o cerebro" del ordenador, en el que se recogen los programas y archivos. Su capacidad aumenta rápidamente, a fin de adaptarse a la vertiginosa evolución de los distintos programas; suele superar los 2 Gb. El tiempo de acceso al disco duro también es importante a la hora de valorar la compra.

Monitor. Dependiendo del uso futuro del ordenador, habrá que tener en cuenta sus dimensiones. Para uso personal, la medida estándar es una diagonal de 15 pulgadas. La distancia entre los puntos luminosos que forman la imagen no debe ser mayor de 0,28 mm., con lo que se consigue que la imagen sea limpia y nítida. La pantalla debe funcionar a una frecuencia vertical de 72 Hz. como mínimo para que parpadee. Esta última cuestión es fundamental de cara a evitar el cansancio visual del usuario.

Altavoces. La mayoría son de tipo activo (uno de los dos altavoces incorpora un pequeño amplificador que permite regular tono y volumen de los dos). En los de tipo pasivo, la potencia queda limitada a la de la tarjeta de sonido y la calidad sonora es inferior.

Memoria. La cantidad mínima de memoria para poder utilizar aplicaciones multimedia es de 16 Mb de memoria RAM, aunque los nuevos equipos ya están incorporando de serie con más del doble de dicha capacidad. Otra opción es añadir una mayor capacidad a la memoria inicial (SIMM o DIMM). Se pueden añadir hasta 128 Mb.

Tarjeta gráfica. Gestiona la presentación en pantalla: color, resolución... Va provista de un procesador propio y de memoria. La cantidad de memoria depende de número de puntos que se muestren en pantalla y del número de colores que se quieran utilizar. Los resultados de la tarjeta dependen de la calidad del programa que las controla (Display Driver).

Lector de CD-ROM. Puede leer los CD-ROM y la mayoría de otros formatos de CD existentes en el mercado. Los modelos actuales suelen ser de velocidad 20x, e incluso de 32x y 36x.

Grabadora de CD-ROM. Se incorpora ya de serie en los equipos informáticos modernos. Sirve para copiar la información contenida en

un CD-ROM, bien sea imágenes, textos o melodías.

Procesador. Elemento esencial del ordenador. Si el disco duro es el cerebro del equipo, el procesador equivale al motor y su influencia es determinante en el conjunto de las prestaciones. A mayor velocidad del procesador, menos tiempo necesitará el ordenador para trabajar. La velocidad se mide en Mhz.

Las ranuras y los puertos. Son elementos accesorios que se añaden al ordenador. Las primeras permiten conectar tarjetas de extensión (Fax, Módem, Tarjeta de Vídeo, Scáner...). Los puertos pueden ser libres internos, admitiendo un segundo o tercer disco duro. Los externos permiten la conexión de impresoras, disqueteras, sistema de backup de banda magnética o un lector de CD-ROM adicional.

• Otros accesorios:

Módem. Dispositivo útil con el que se pueden enviar y recibir fax, navegar en Internet, etc.

Mando a distancia. Permite controlar a distancia ciertas funciones, los altavoces, el lector de CD-ROM, etc.

4.2 Servicio técnico y averías

Una de las cuestiones diferenciales a la hora de adquirir un equipo informático estriba en las garantías y prestaciones que ofrece el servicio postventa. La propia competencia creciente del mercado ha llevado a los distintos distribuidores a ampliar y perfeccionar dicho servicio. De ahí que se trata de una relevante cuestión en la valoración de la compra. El abanico de servicios va desde la mera entrega, a la instalación de programas y configuración del ordenador "a la carta", en función de las necesidades del comprador.

En el capítulo de averías, será fundamental comprobar si existe servicio técnico en el lugar de residencia del comprador o cuestiones como si se presta a domicilio o los tiempos de demora.

Las cuestiones relativas a las garantías y sus condiciones son equivalentes a las de otros electrodomésticos, dependiendo de marcas y firmas comerciales.



4.3 Conexión a redes

Internet y las nuevas tecnologías tienen un potencial y unas prestaciones cuyos límites aún están por definir. Ofrecen todo tipo de información, ocio, comunicación, etc. Sin embargo, muchas de las alternativas y soluciones que plantean las nuevas tecnologías de la información no son del todo reales, en la medida en que, pese a que el número de "navegantes" crece día a día de forma vertiginosa, en el ámbito del consumo, entendido en términos generales, aún no existe una demanda real. Si nos comparamos, por ejemplo, con los Estados Unidos, donde la cultura ha favorecido una implantación masiva del comercio por Internet, Europa en general y España en particular, aún se resisten a los nuevos hábitos. Razones de retraso y, sobre todo, sociológicas y culturales, llevan al ciudadano mediterráneo a seguir prefiriendo comprobar personalmente el producto y a mantener como parte de su ocio "ir de compras".

Es evidente que estos factores de carácter cultural sólo cambiarán a medio y largo plazo. Por el contrario, los que se refieren a equipamientos e infraestructuras serán superados por la posibilidad de conectarse a Internet a través del teléfono móvil o de la televisión interactiva. Asimismo, el masivo despliegue de redes de fibra óptica pondrá remedio a la insuficiencia y lentitud de las infraestructuras actuales. La tarifa plana y otras fórmulas están haciendo posible su uso a la mayoría de los jóvenes que son, en realidad, quienes tienen la llave para que Internet sea un medio de masas. También los niños y los adolescentes son protagonistas de la difusión de la red de redes a través de la Escuela, la familia, etc.

A pesar de la mayor resistencia que tiene que ver con nuestro estilo de vida, se prevé que Internet llegará a la mitad de la población española hacia el año 2005. Los principales servicios que presta y prestará entre los próximos cinco y diez años serán los siguientes:

- Telefónicos, chats, formación a distancia, telemedicina, ocio, subastas, información de actualidad, ofertas del usuario, consultas técnicas, compra de productos, contratación de servicios, tramitación, pagos y gestiones personales y empresariales con las distintas administraciones, servicios bancarios, etc.

Por lo que se refiere al comercio electrónico, aún se detecta el temor de una buena parte de los usuarios a facilitar sus datos personales y bancarios a través de la red. La propia normativa de protección de datos, aún no suficientemente desarrollada, está suponiendo un freno al crecimiento de este soporte como "mercado". No es un problema insalvable. El consumidor exige un marco jurídico que garantice su intimidad, privacidad y confiera seguridad a sus compras. No será necesario ni útil regular el inmenso universo de Internet, pero sí aquellas actividades en las que puedan darse conflictos o abusos. Tal regulación no llevará a una legislación común a nivel mundial. Cada país deberá elaborar normas coherentes y coordinadas con los países de su entorno económico. Por su parte, los proveedores de productos, información y otros servicios se autorregularán por códigos de conducta empresarial con el objetivo de resultar competitivos. Las administraciones, por su parte, se encargarán de vigilar el alcance y cumplimiento de tales códigos: la seguridad en los medios de pago, la protección de datos personales, el impacto sobre el comercio tradicional, los problemas de territorialidad y la recaudación fiscal.

Criterios para contratar servicios telefónicos

Sin lugar a dudas, la aparición y masificación de la telefonía móvil, no sólo ha revolucionado los mercados sino que también ha comportado importantes cambios en los hábitos de consumo y en la propia sociología de la comunicación a nivel personal y laboral o empresarial.





Cuando el número de usuarios de terminales móviles está a punto de superar el número de líneas de telefonía fija, la lógica competencia entre los distintos operadores autorizados en España se traduce en una auténtica cascada de nuevas ofertas. Al tiempo que mejoran las condiciones de contratación y tarifas, la elección se vuelve más compleja.

Primero fue la compañía Telefónica, luego aparecieron otros como Retevisión, Amena, Jazztel, Uni2 o Vodafone. La competencia con Telefónica es un hecho también en lo que atañe a las tarifas, y en menor medida en la telefonía móvil que en la fija, en la que la llegada de los nuevos competidores se tradujo en importantes rebajas de los precios, incluso eliminando algunos la cuota de conexión y/o mantenimiento de la línea. Además, dependiendo del tramo horario, la rebaja puede llegar a superar el 25%.

No obstante, a partir de noviembre de 1999, obra en vigor un Real Decreto Ley aprobado por el Gobierno en Consejo de Ministros, que estipula una serie de medias destinadas a combatir la inflación y facilitar un mayor grado de competencia en materia de comunicaciones.

Las modificaciones más relevantes en materia de telefonía fija supusieron la ampliación del horario de tarifa reducida, la reducción del precio nominal del minuto de servicio telefónico metropolitano e importantes rebajas en las conexiones de carácter provincial, interprovincial, nacional e internacional.

A la hora de contratar un servicio de telefonía móvil, será preciso estudiar al detalle las necesidades reales del usuario. Se trata no sólo del ámbito más frecuente que abarcarán las llamadas, sino también las franjas horarias preferentes en las que se realizarán. Hay que tener en cuenta que, en función de éstos y otros parámetros similares, las tarifas varían entre operadores e incluso dentro de la misma empresa. La existencia o no de una cuota de línea también es otro factor a valorar, así como las rebajas de precios para conectar con teléfonos de la misma compañía o de otra diferente.

Los operadores autorizados en España -Vodafone, Movistar y Amena- ofrecen dos modalidades de servicio: la tarjeta prepago o los contratos de línea personales. Estos últimos, primeros en aparecer en el mercado, han sido los dominantes hasta la aparición de las tarjetas.

En términos generales, las condiciones para el contrato personal implican un alta, una cuota mensual, un coste de establecimiento de llamada y del tiempo de duración de la misma. La cuota de establecimiento de llamada está siendo eliminada por buena parte de las compañías dentro de la guerra comercial de tarifas entre operadores. De ahí que, a la hora de formalizar un nuevo contrato, habrá que estar atento a las distintas condiciones ofertadas.

Por lo que se refiere a las tarjetas prepago, el usuario se limita a comprar un pack que incluye el teléfono y la tarjeta, sin cuota de conexión ni abonos mensuales por mantenimiento de línea. A cambio, el cliente paga por adelantado sus llamadas y puede consumirlas en el tiempo que desee. Aunque los operadores no hacen distinción, es evidente que esta fórmula ha calado con más fuerza entre los jóvenes ya que, aparte de eliminar los compromisos que origina un contrato, se sabe en cada momento lo que se gasta y lo que se puede gastar.

La progresiva extensión de las redes de fibra óptica, sobre todo en los ámbitos urbanos, ha originado la aparición de ofertas mixtas que incluyen, además del servicio de telefonía, condiciones ventajosas para el uso de Internet, televisión a la carta y telefonía fija. Este tipo de paquetes de consumo son ofertados por varias compañías, entre ellas Telecable. Otras compañías, Retevisión o Tele2, ofertan servicios a bajo precio en telefonía fija. El consumidor debe valorar las ventajas de éstas en función de sus propios hábitos de uso de dichos servicios.

Tarifas planas. La progresiva extensión del uso de Internet ha llevado a las compañías a mejorar día a día sus ofertas hasta la aparición de las llamadas tarifas planas, es decir, el usuario abona una cantidad fija, normalmente mensual, independientemente del tiempo y las horas a las que se conecte a la red.

Condiciones generales de las grandes compañías. Tarjetas y contratos

Amena. En estos momentos ofrece una serie de tarifas ventajosas en función del ámbito geográfico en el que se realicen las llamadas, así como las denominadas llamadas habituales o números más frecuentes. Con la tarjeta Amena se pueden realizar de forma gratuita consulta del buzón de voz, consulta saldo, y tarifica-



ción por segundos después del primer minuto. También ofrece cobertura internacional y consulta de llamadas en Internet. La tarifa universo ofrece la posibilidad de llamar a teléfonos fijos nacionales y a móviles Amena a cualquier hora del día y todos los días a 0,21 Euros/minuto. La tarifa mi ciudad para llamadas sólo dentro de la urbe elegida a todos los teléfonos de España, todos los días y a cualquier hora, también por 0,21 Euros minuto. Si se llama desde fuera de la ciudad elegida, las llamadas cuestan más del doble. La tarifa ocio incluye todas las ciudades españolas, aunque a partir de las 16 horas y fines de semana, a 0,12 Euros/minuto. La tarifa dúo implica elegir un segundo teléfono móvil de tarjeta Amena con el que se puede hablar por 0,03 Euros/minuto esté donde esté. Tiene un coste de establecimiento de llamada de 0,12 Euros, impuestos indirectos no incluidos.

Por lo que se refiere a los contratos, Amena ofrece tres tipos que denomina libre empresas. Todos tienen las siguientes ventajas: tarifa plana en llamadas nacionales, sin cuota mensual, -con un consumo mínimo-, móviles de última generación y tarificación por segundos después del primer minuto: contrato libre empresas, contrato libre empresas 6 y contrato libre empresas 18.

Vodafone. A partir del 4 de abril, la compañía Vodafone ha puesto en el mercado nuevas tarjetas: tiempo libre (a partir 16 horas en días laborales y hasta las 6 de la mañana y fines de semana), por 0,12 Euros/minuto, también con establecimiento de llamada de 0,12 Euros; la tarjeta VF, ofrece una tarifa plana para móviles Vodafone y fijos nacionales a cualquier hora y día de la semana. Cuesta 0,19 Euros/minuto, con 0,12 Euros de establecimiento de llamada, así como la denominada tarjeta única.

En contratos, ofrecen el llamado Universal 20, sin cuota mensual -exige consumo mínimo de 20 Euros- y tarifa plana de 0,19 Euros/minuto.

Movistar. La tarjeta más conocida es Movistar Activa en sus variedades de Próxima, 24 horas, Club y Activa Cuatro. La Próxima permite hablar por 0,21 Euros/minuto con más de 35 millones de teléfonos fijos nacionales y móviles Movistar. Otras llamadas nacionales a otros operadores cuestan 0,48 Euros/minuto. La tarjeta Movistar 24 horas tiene un coste uniforme para todas las llamadas nacionales 0,30 Euros/minu-

to. Activa Club es la más económica para móviles de la misma firma a cualquier hora: 0,12 Euros/minuto. La Activa Cuatro lleva un descuento para llamadas realizadas a partir de las 16 horas y domingos y festivos (0,15 Euros/minuto). En todas ellas, establecimiento de llamada a 0,12 euros, impuestos indirectos no incluidos y tarificación en fracciones de 30 segundos a partir del primer minuto, que se tarifica completo.

En contratos, ofrecen dos nuevas modalidades para empresas: Plus Empresa y Plus Planes. El primero está ideado para compañías de todos los tamaños, mientras que para profesionales liberales o autónomos que desean controlar su consumo se recomienda la segunda. El Plus Empresa ofrece la opción tarifa única y tarifa tramos horarios, mientras que el Plus Planes ofrece la posibilidad de elegir cuanto se va a gastar al mes en teléfono. Tiene cinco variedades: plan 1.500, plan 3.500, plan 5.500, plan 7.500 y plan 11.500.

Para empleo privado -no profesional- existen otras tantas variedades de ofertas: Plus elección (mañana o tarde, 15 horas en horario reducido), Plus Próxima (llamadas frecuentes a teléfonos fijos dentro de la misma provincia), planes ahorro o de consumo mínimo, módulo familiar y módulo números frecuentes (cinco).

Telefonía móvil y salud

No hay que olvidar que los teléfonos móviles y sus antenas transmiten y reciben señales a través de ondas electromagnéticas. La Organización Mundial para la Salud encargó a la Comisión Internacional para la Protección antirradiaciones no ionizantes (ICNIRP) un estudio sobre los criterios de nocividad ante la alarma social generada por el uso masivo de los teléfonos móviles. Se ha comprobado que bajo la exposición a potencias muy elevadas de estas frecuencias, se pueden producir modificaciones pasajeras de la conducta: ansiedad, dolor de cabeza, nerviosismo y efectos auditivos. De todos modos, también se ha comprobado que los efectos descritos son reversibles en la medida en que cesan las radiaciones.

El máximo nivel de absorción recomendado por la OMS y por el Consejo de la Unión Europea para exposiciones del público en general es de 2 a 4 vatios por kilogramo, dependiendo de la zona del cuerpo. Las mediciones realizadas en viviendas próximas a antenas de telefonía móvil han



Para saber consumir

mostrado niveles medios 1.000 o más veces más bajos que los propuestos por las citadas autoridades. En estos momentos no hay pruebas de peligro a las citadas exposiciones. Sin embargo, tanto los responsables de salud pública como los expertos en la materia coinciden en señalar que, dado el espectacular incremento en el uso de la telefonía móvil y en el número de ciudadanos expuestos a sus radiaciones, es necesario realizar más y mejores investigaciones que permitan determinar la naturaleza de cualquier posible riesgo.

Mientras se esperan los resultados definitivos, algunos expertos recomiendan adoptar el

principio de precaución en base a estrategias como las siguientes:

- Control de exposición. Investigación. Aplicación de la ley. Reducción de las exposiciones innecesarias e información a los ciudadanos.

Finalmente, incidir una vez más en el uso responsable de los teléfonos móviles. Existen espacios públicos, tales como hospitales, gasolineras, aviones, etc., en los que su empleo está expresamente prohibido. Sin olvidar que la nueva Ley de Seguridad Vial sanciona duramente su uso en la conducción.



5. Cómo negociar con la banca

El mercado del dinero no deja de ser un mercado más. A la hora de establecer un acuerdo contractual con una entidad bancaria, se trate del tipo que se trate -préstamo personal, hipotecario u otras financiaciones-, conviene analizar en profundidad los pros y los contras. Una adecuada información previa evitará muchos problemas futuros. Es muy conveniente precisar todos y cuantos detalles no estén suficientemente claros, así como comparar los mismos productos financieros en más de una entidad. Habrá que informarse al detalle sobre las comisiones y gastos a afrontar, ya que la "letra pequeña" siempre es importante, máxime en el caso de la adquisición de un compromiso financiero a medio y largo plazo. Las entidades bancarias tienen la obligación de facilitar al cliente toda la información detallada que requiera sobre las condiciones de sus operaciones, comisiones y gastos repercutibles, otras tarifas y reglas de valoración y liquidación aplicables. También están obligadas a entregar documento contractual en determinadas operaciones y, en todo caso, siempre que lo exija el cliente. Se debe guardar siempre copia de dichos contratos, así como de recibos y documentos, en especial cuando se está pagando un préstamo.

No se debe firmar nada antes de haberlo comprendido todo.

5.1 Préstamos personales e intereses

Pocas personas pueden librarse de tener que solicitar, en un momento u otro de su vida,

un préstamo a una entidad financiera. Puede ser de una importancia económica considerable, caso de los préstamos hipotecarios para comprar una vivienda -a 15, 20 ó 30 años- o de una trascendencia menor, como la financiación de las vacaciones, compras... en varios plazos mensuales.

El consumidor y los préstamos. Las obligaciones de las partes

Para valorar la relación que une a prestamista y prestatario, conviene explicar la naturaleza de las obligaciones de ambas partes. El prestamista tiene, en principio, una única obligación: la entrega del capital que presta. Si bien existe, en la práctica, otra complementaria, que es la gestión de ese préstamo, contabilizando la cuenta corriente de los ingresos que se hagan, liquidando intereses o comisiones pactadas, domiciliando recibos, notificando al prestatario los movimientos de cuenta, etc.

El prestatario, beneficiario del préstamo, tiene la obligación de devolver la cantidad prestada, con sus intereses, en los plazos que se establezcan. No obstante, la entidad financiera, se ve en la obligación de reducir sus riesgos al mínimo. De ahí que el solicitante esté obligado a informar de su situación económica, montante de sus ingresos, si están o no asegurados, si dispone de propiedades, avales o si tiene otros préstamos o deudas. Todos los préstamos que conceden las entidades financieras se registran en el Banco de España y, habitualmente, se consultará este registro antes de conceder un nuevo préstamo. En este punto, una advertencia importante: antes de realizar esta consulta, de-



berá solicitarse autorización por escrito al interesado, trámite que a veces se omite, y que puede dar lugar a la imposición de una multa a la entidad.

Cuando se produce el impago de alguna letra o recibo de un préstamo, el acreedor lo anota inmediatamente en la base de morosos que corresponda (ASNEF y RAI), que también se consultan habitualmente. De este modo, y de forma general, no se concederá ningún préstamo a quién ya haya impagado algún recibo. Existen excepciones en las que la entidad contempla la refinanciación de préstamos ya vencidos e impagados. En ese caso, se exigen garantías más elevadas y los intereses y comisiones son más altos que los ordinarios.

En general, no se concederá un préstamo a quien no tenga unos ingresos claramente superiores al salario mínimo interprofesional, dado que éste es inembargable y, por lo tanto, en caso de impago el prestamista no podría ejecutar su préstamo.

En todo caso, el banco puede solicitar garantías de que se le devolverá su préstamo. Si los ingresos del solicitante son suficientemente altos y seguros -pensionistas, funcionarios...-, probablemente no se exija ninguna garantía adicional, salvo que la cantidad a prestar sea elevada. Cuando se estime que los ingresos del solicitante no alcancen un nivel suficiente, la cantidad a prestar sea alta, el solicitante tenga más de cierta edad o ya existan otros préstamos, la entidad solicitará mayores garantías para reducir el riesgo de impago. Normalmente se realiza mediante la figura del aval, es decir, una segunda persona que asumiría el pago en caso de no hacerlo el titular del préstamo.

Por muchas garantías que se establezcan, siempre subsiste el riesgo de que llegue el momento en que no se pague algún recibo. El banco, entonces, ha de acudir a un proceso judicial en el que se embarguen sueldos, inmuebles, valores... Ello origina a la entidad un descubrimiento durante un periodo más o menos largo de tiempo, del que, seguramente, acabará resarcándose con creces -intereses de demoras, costas judiciales, comisiones de descubrimiento...- pero que mientras subsiste, le causa un perjuicio en la presentación de sus cuentas y tendrá que depositar una cierta cantidad en el Banco de España.

Préstamos hipotecarios

Habitualmente se ofrecen a un tipo de interés más bajo que los personales: a la garantía personal que tiene todo préstamo, se suma la sujeción de un bien inmueble al pago de la deuda, de forma que, aunque se disponga del bien hipotecado, éste siempre podrá ser embargado por el banco.

Es obligación de la entidad de crédito hacer constar en sus folletos informativos el derecho del consumidor de elegir al tasador, al encargado de la gestión administrativa del préstamo, al asegurador del inmueble y al notario. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a una infracción sancionable, tanto más si no se respeta el derecho del consumidor a efectuar esas elecciones.

El contrato ha de formalizarse siempre por escrito, entregando un ejemplar al prestatario. Si media escritura pública, ésta deberá estar a disposición del consumidor en la notaría. En la póliza o escritura del préstamo se debe recoger: la cantidad total prestada; el tipo de interés nominal; el plazo; el plan de amortización, es decir, los pagos mensuales y las cantidades que corresponden a capital e intereses, con su importe total, si es posible calcularlo; el TAE y si se obliga al consumidor a contratar un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo.

5.2 Comisiones, intereses y amortizaciones. Los servicios que cobra la banca

Si el préstamo se concierta a interés variable, deberá expresarse de forma clara un índice objetivo de referencia, con el procedimiento a seguir para modificarlo en los plazos que se establezcan y los derechos de las partes. En cada modificación, el prestamista deberá notificar con antelación suficiente el nuevo tipo a aplicar y el cálculo efectuado para hallar el importe de cada plazo.

El coste de los préstamos no se mide sólo por el importe mensual, trimestral o anual del recibo, sino por la totalidad de lo que se pagará desde que se contrata hasta que se termina de pagar.



Existirán unos gastos iniciales de apertura, documentación (notario o corredor de comercio), registro, impuesto sobre actos jurídicos (si se trata de un crédito hipotecario)..., y unos finales de cancelación. Sin olvidar el tipo de interés aplicado, ya que no es lo mismo pagar una misma cantidad durante 48 meses que durante 54.

Los aranceles de notarios y registradores están fijados por Real Decreto. Están especialmente reducidos los aranceles cuando el préstamo hipotecario se concede para la adquisición de vivienda de protección oficial. Sin embargo, las facturas de todos los notarios no son iguales en relación a las mismas actuaciones, sea porque llenan más hojas para la misma escritura -cada hoja tiene su coste- o porque no se ajustan a lo dispuesto en el Real Decreto. En consecuencia, es conveniente pedir presupuesto por adelantado y elegir el notario más económico.

El impuesto de actos jurídicos documentados

Está establecido en el 0,5% de la responsabilidad hipotecaria (el importe del préstamo, más la cantidad que se calcule para garantizar intereses y costas), si bien está exenta la hipoteca cuando se trate de la adquisición de una primera vivienda de protección oficial.

La comisión de apertura

Puede estar fijada en cualquier cantidad. Para un préstamo hipotecario de adquisición o rehabilitación de vivienda, una persona con ingresos medios y sin ninguna incidencia en el RAI o ASNEF... debería exigir que esta comisión fuese inferior al 1%. Puede ser algo más alta si se trata de refinanciar otros préstamos, si se figura en algún registro de morosos o para un préstamo personal; si se trata de levantar un embargo, será por lo menos de un 5%.

Tasación

Para conceder un préstamo hipotecario, exigirán normalmente tasar la vivienda. La tasación tiene un coste generalmente inferior a 30.000 pesetas, salvo que se trate de una finca de alto valor.

Intereses

Todo préstamo implica el abono de la cantidad prestada, más los intereses correspondien-

tes. El cliente podrá optar por un interés fijo o variable. Aunque la posibilidad de subidas de los tipos de interés parece aconsejar los préstamos a interés fijo, hay que tener en cuenta que éste se establece bastante por encima del índice vigente en el momento, por lo que tendrían que subir muchísimo para hacer más onerosos los variables.

La política de las autoridades monetarias tiende a evitar una subida considerable; en cualquier caso, cuando más intereses se pagan es en los primeros años, por lo que, aunque suban al cabo de varios años de haber contratado el préstamo, sigue siendo más económico el interés variable. Por mucho que intenten convencernos de lo contrario en bancos y cajas, el índice más bajo es el EURÍBOR. Por lo tanto, hay que tratar que el préstamo esté referenciado a éste, con un diferencial lo más reducido posible. Si ofrecen otro índice (IRPH, CECA) se debe comprobar que el tipo vigente más el diferencial que pretenden aplicar es equivalente al EURÍBOR vigente más el diferencial correspondiente. (Así, un IRPH + 0,25 será más caro que un Euríbor + 0,75).

Otras comisiones

Existen otras comisiones, aparte de la de apertura, tales como la comisión de estudio para la concesión de préstamos personales. Puede existir también una comisión de gestión para los préstamos hipotecarios. Retribuye las gestiones de llevar las copias correspondientes de la escritura al Registro de la Propiedad y demás actuaciones.

Existen otros gastos que no se derivan directamente del préstamo, sino de otros contratos relacionados con el mismo, que nos veremos obligados a suscribir. En primer lugar, un seguro de incendios, incluso de daños en general, que cubra el inmueble que se hipoteca para garantizar el préstamo. También puede ocurrir que el banco exija para cerrar la operación, que se suscriba un seguro de vida, sobre todo cuando el prestatario ya tiene una cierta edad o se fije un plazo largo en el que llegará a esa edad. Esas circunstancias determinan que la prima a pagar por el seguro subirá bastante, haciendo mucho más onerosa la operación.

Otro factor a tener en cuenta es si el banco obliga a abrir una cuenta, el coste de la misma.



El Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha manifestado en numerosas ocasiones que no se pueden cobrar comisiones por servicios no solicitados; si es el banco el que obliga a abrir una cuenta para tramitar a través de ella los recibos del préstamo, no podrá cobrar comisiones de administración, gestión o mantenimiento, al menos si no se hace otro uso de ella. Aún así, muchas entidades siguen cargando dichas comisiones, lo que obligaría a efectuar las correspondientes reclamaciones.

Amortización

Puede ser que interese amortizar parcial o totalmente el préstamo, por razones fiscales, financieras, etc. Las comisiones a aplicar por el banco en estos casos también deberán tenerse en cuenta a la hora de negociar el préstamo.

La amortización parcial consiste en la entrega de una cantidad superior a la del plazo que corresponda, pero inferior a la pendiente de pago. Ello dará lugar a que se acorte la vida del préstamo o a que cada plazo sea de menor cuantía. Son muchas las entidades que acceden a no cobrar comisión por las amortizaciones parciales, así que se debe exigir que conste en el contrato.

Los tipos más frecuentes utilizados son:

Amortización constante (modelo francés): consiste en pagos constantes que comprenden capital e intereses. Es el más usado en nuestro país. La fórmula para averiguar la cuota de amortización, es decir, lo que hay que pagar en cada vencimiento es:

$$R = E \frac{(1+i)^{(1/m)} - 1}{1 - (1+i)^{-p/m}}$$

Siendo:

R, la cuota a pagar

E, la deuda contraída

i, el TAE (tasa anual equivalente, expresada en tanto por ciento)

m, el número de periodos de amortización al año

p, el número de periodos, expresado en días, meses, trimestres, etc.

Otras fórmulas

La amortización con disminución constante y fija de la deuda durante la vida del préstamo, más el pago de intereses en las mismas fechas.

También se puede optar por la amortización mediante una cuota que comprende capital e intereses y que va creciendo progresivamente en cada vencimiento, de acuerdo con un porcentaje fijo.

Otra fórmula, menos utilizada, es el sistema americano, que consiste en abonar los intereses periódicamente y dejar para el final la amortización del capital.

La amortización total supone poner fin al negocio anticipadamente mediante el pago de la cantidad pendiente antes de que transcurra el plazo concedido. Existe un límite legal a la comisión a cobrar en estos casos: el 1% si se trata de préstamo a interés variable y el 3% si es a interés fijo.

La cancelación registral del préstamo o hipoteca también tiene sus gastos: hay que otorgar escritura pública e inscribirla en el Registro, con los consiguientes aranceles de notario y registrador. En la Ley de Acompañamiento de los Presupuestos Generales del Estado de 2001, el Gobierno decidió eliminar el pago del impuesto de actos jurídicos documentados. Estos gastos se pueden ahorrar, ya que en el Registro seguirá constando que la vivienda o finca está hipotecada, pero ello no tiene mayor trascendencia, salvo que se quiera vender o solicitar un nuevo préstamo; en ese momento habrá que cancelar esa anotación.

Cómo reclamar

Ante situaciones que se consideren abusivas, errores o malas prácticas por parte de las entidades, al usuario le queda la posibilidad de ejercer sus derechos mediante la correspondiente reclamación. En primer lugar en el propio banco, exponiendo el problema educadamente. Si no se soluciona, se debe reclamar por escrito ante el director de la oficina (con copia para que pongan el sello de entrada y la fecha). Si en unos días, no se recibe respuesta satisfactoria, se debe dirigir un escrito al defensor del cliente del banco (si lo tiene). Se puede presentar en cualquier oficina del banco. También se debe entregar por duplicado, para que se selle la entrada y la fe-



cha, y adjuntar el escrito anterior, así como copia de la documentación donde se acredita el problema surgido. Si no existe la figura del defensor del cliente, la respuesta no es satisfactoria o se demora en exceso, la reclamación puede dirigirse al servicio al efecto del Banco de España. Se debe presentar el escrito en la oficina que existe en cada capital de provincia, en Correos o en la Delegación del Gobierno, también con copia para sellar y copia de los escritos anteriores, documentación y una fotocopia del DNI.

Debe aclararse que la decisión del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, pese a la gran autoridad que tiene, no es vinculante. El Banco puede negarse a cumplir sus indicaciones, por lo que la única vía que quedaría serían los tribunales de justicia. Son la única autoridad con capacidad para obligar al banco a cumplir con la ley, respetando los derechos que se acrediten.

Con qué entidad contratar

Es conveniente comparar ofertas y negociar con las entidades las condiciones más ventajosas en su conjunto. En principio, es recomendable preguntar en el propio banco y, en segundo lugar, acudir a otras entidades para conocer sus condiciones.

Las nuevas tecnologías también han llegado al mercado de los préstamos. Cada vez más entidades permiten contratarlos por Internet, con tipos de interés más bajos que haciéndolo en la oficina. También la banca telefónica suele ofrecer mejores condiciones que la tradicional.

Entre la banca tradicional, no siempre las entidades de mayor tamaño presentan las mejores ofertas. Suele suceder al contrario. Es aconsejable consultar con entidades medianas o pequeñas, sobre todo si están intentando implantarse en la zona de residencia. No se debe tener miedo a que, por menor tamaño, estas entidades sean menos solventes, puesto que el Banco de España impone las mismas estrictas condiciones de solvencia para todas.

Aparte de las entidades bancarias, existen un gran número de personas y sociedades que ofrecen distintos tipos de servicios financieros. En las financieras de las grandes superficies comerciales, de las empresas automovilísticas y otras grandes empresas, en ocasiones ofre-

cen condiciones muy económicas, en otras son más onerosas y, cuando no, francamente abusivas. Hay que comprobar detenidamente qué ofrecen y qué exigen, antes de contratar sus servicios.

En el grupo de otras entidades financieras, podemos encontrarnos con dos tipos: prestamistas e intermediarias. Las primeras suelen ser competitivas cuando se trata de resolver problemas de solvencia, aunque no tanto para situaciones de financiación más ordinaria. En cualquier caso, siempre hay que consultar otras ofertas.

Entre las que ofrecen servicios de mediación, las hay serias y otras no tanto. Muchas de ellas están formadas por buenos profesionales que ayudarán a encontrar la oferta que mejor se ajuste a las necesidades, recomendando una entidad determinada sin perder tiempo en su búsqueda al azar. Alguna dirigirá al cliente a la entidad que le pague mayores comisiones. Se debe averiguar, por tanto, en qué condiciones económicas asesorarán y gestionarán el préstamo.

5.3 Cheques

El cheque es un documento de pago que sustituye al dinero en metálico y en el que se expresa en letras y números la cantidad a retirar de la cuenta del firmante y el beneficiario del pago. En caso de duda, la cantidad que se considera válida es la expresada en letras. Pueden ser de dos tipos:

Al portador

Puede cobrarlo cualquier persona que lo presente en el banco. En él no figura ningún nombre como beneficiario.

Nominativo

Sólo puede cobrarlo la persona que figura como beneficiaria. Por seguridad, no es aconsejable extender cheques al portador, ni dejar demasiado espacio entre las palabras y/o los números que deben acotarse entre barras.

Por supuesto, jamás deben firmarse cheques en blanco.



Siempre que sea posible conviene cobrar los cheques en la misma ciudad y en el mismo banco, ya que así se ahorrarán gastos y será valorado el mismo día.

Los cheques pueden presentar diversas formas:

Cheque cruzado:

No puede cobrarse en efectivo. Deberá ingresarse en cuenta. Es aquel que se cruza con dos diagonales de izquierda a derecha y de arriba a abajo. El cheque lo puede cruzar tanto la persona que lo emite como el beneficiario.

Cheque conformado:

Este tipo de cheque está garantizado por el banco, que se compromete por escrito a satisfacer el importe del talón. Es una forma de garantizar el cobro.

Cheque al descubierto:

Es, en realidad, un delito penalizado en todos los países. Se trata de un cheque extendido por una cantidad superior a la que hay en cuenta para respaldarlo.

5.4 Tarjetas de crédito

Una de las mayores innovaciones de los últimos años en la sociedad de consumo es la utilización de tarjetas o "dinero de plástico" como medio de pago y crédito. Aunque su uso se ha generalizado debido a su comodidad, también trae consigo una serie de riesgos que conviene conocer y prevenir.

No todas las tarjetas son iguales. Se diferencian, bien por su emisor, bien por sus funciones y características. Según quien las expida, pueden ser bancarias o no bancarias y, en cuanto a su función, tenemos tarjetas de crédito, de cargo, de débito, de garantía o para adquisición de bienes y servicios determinados.

Tarjetas de crédito

Son aquellas en las que el emisor concede crédito al cliente hasta un determinado límite mensual, fijado de antemano por la entidad fi-

nanciera, crédito que se renueva cuando se reembolsa total o parcialmente la deuda. En definitiva, la entidad se compromete frente al titular a la concesión de un préstamo de dinero, bien a través de la red de cajeros automáticos, bien mediante pagos en establecimientos comerciales.

En principio, cualquier persona física puede solicitar una tarjeta de crédito que, en ningún caso, se expiden a nombre de más de una persona. Las llamadas tarjetas de empresa también son nominativas, con la particularidad de que quien las solicita es la empresa y van a cargo de la cuenta bancaria de la misma.

La relación entre banco y usuario se formaliza a través de un contrato de apertura de crédito, que deberá informar al cliente como requisito previo de los tipos de interés aplicables las tarifas de comisiones y las condiciones de valoración.

En ocasiones sucede que las entidades emiten a sus clientes tarjetas de crédito que no han sido solicitadas, por lo que, si es el caso, se deberá devolver al mismo centro que la emitió, ya que no existe obligación alguna de aceptarla.

Tarjetas de débito o pago

Permiten una amplia gama de servicios: para pagar en determinados establecimientos designados o retirar fondos de los cajeros automáticos, pero con la particularidad de que no existe crédito. El importe se adeuda automáticamente en la cuenta del usuario. Constituyen un instrumento de pago, pero en ningún caso de crédito, siendo el límite de disponibilidad el saldo de la cuenta o el que se fije previamente en el contrato de emisión de la tarjeta.

En España funcionan a través de las siguientes redes:

- Red 6000. A ella pertenecen las Cajas de Ahorro confederadas.
- 4B. Banesto, Santander Central Hispano...
- Servired. BBVA, Caja Postal.

Tarjeta monedero

Se trata de otra modalidad, similar en apariencia a las anteriores, que cuenta con un chip,



en lugar de banda magnética, que permite recargar la tarjeta en cualquier cajero automático con cargo a la cuenta del titular. Emitida también por entidades financieras, tiene como fin sustituir la calderilla en pequeños pagos, reduciendo los problemas de robo o falta de cambio. El inconveniente que existe actualmente es que pocos establecimientos cuentan aún con el terminal adecuado que permite operar con ellas.

Tarjetas de clientes

Emitidas por establecimientos comerciales con la función principal de servir de medio de pago. Sus características varían de unos establecimientos a otros aunque, en general, permiten el pago aplazado y producen descuentos o acumulación de puntos para obtener premios o participaciones en sorteos.

Comisiones, cuotas e intereses

Las aplican libremente las entidades emisoras o gestoras de cada tarjeta, sin que exista una normativa que fije los máximos y mínimos admisibles. La única obligación de estas entidades es informar sobre su existencia e importes. Al principio, las tarjetas de débito eran de carácter gratuito. En la actualidad hay que pagar en todas las entidades una cuota anual que oscila entre 3 y 9 euros.

En cuanto a las tarjetas de crédito, se trata de contratos nada baratos que acuerdan el pago de una cuota en el momento de su concesión o renovación, generalmente por periodos anuales. Las tarjetas de cliente suelen ser gratuitas o tener un coste mínimo de emisión, ya que su finalidad es fomentar el consumo y la fidelidad de los clientes.

Cuando se retira efectivo con tarjetas de débito en cajeros que no pertenezcan a la red de la entidad emisora y, en algunos casos, incluso hasta en entidades pertenecientes a la misma red, como en las cajas de ahorros, supone la imposición de una comisión, generalmente un porcentaje sobre el importe, con un coste mínimo.

La retirada mediante tarjeta de crédito cuando no se dispone de saldo en la cuenta, implica la obligación de saldar la deuda, bien al mes, bien en los meses siguientes. Esto supone siempre una comisión en torno al 2,5%, con un mínimo entre 1,50 y 2 euros.

Hay que tener en cuenta que las tarjetas de carácter preferencial, las conocidas tarjetas oro, al permitir mayor límite de crédito y servicios, suponen también intereses sensiblemente más elevados. Asimismo, las comisiones fijas y las cuantías mínimas son mayores cuando las tarjetas se utilizan en el extranjero. Algunas, además de la cuota anual, exigen al pago de cuotas por los servicios adicionales, tales como seguros de accidentes, reposición en caso de pérdida e incluso por autorización de otros usuarios.

Tarjetas más conocidas

Visa Classic. Son requisitos para su obtención la antigüedad como cliente y el saldo medio de la cuenta. La liquidación es mensual y la cantidad disponible depende de la entidad, entre 30 y 600 euros. Permite compra a crédito entre 300 y 2.400 euros. Los intereses mensuales están en torno al 2% y más del 20% si se fracciona el pago.

Visa Oro. También se obtiene en función de la antigüedad y el saldo. La liquidación es mensual y la cantidad disponible oscila entre los 30 y los 600 euros. La compra a crédito se eleva hasta los 6.000 euros. Los intereses son iguales a la anterior.

Master Card Eurocard. Rigen los mismos criterios que las anteriores para la obtención y liquidación. La cantidad disponible depende de la entidad, así como los intereses mensuales. El crédito de compra está entre 600 y 3.000 euros.

American Express. Es condición para su obtención disponer de trabajo estable. La liquidación se realiza mensualmente y la cantidad disponible está entre 300 y 1.200 euros cada tres semanas. Permite compra a crédito ilimitada. En relación a los intereses mensuales, no se contempla tal posibilidad, sino que se establece un preferencial bancario del 0,12%.

Diners Club. Obtención: persona solvente. Liquidación: mensual. Las cantidades disponibles son de 720 euros cada dos semanas y sólo en el extranjero. El crédito en la compra es ilimitado y los intereses mensuales son del 1% con cuenta de reservas y gastos superiores a 300 euros.

Todas estas tarjetas tienen una cuota anual. Su coste de utilización varía en función del tipo de tarjeta y la entidad bancaria.



Recomendaciones de uso y seguridad

- A la hora de contratar una tarjeta, es preciso conocer el importe de la cuota anual e intereses, las condiciones de limitación de responsabilidad por el uso fraudulento, y la existencia y cobertura del seguro.
- Se debe prestar especial atención a los intereses mensuales
- Nunca se debe llevar escrito el número de clave de uso en carteras o dependencias personales. Debe ser memorizado
- Se deben comprobar periódicamente las operaciones realizadas y conservar los justificantes de compras y recibos emitidos por el cajero para evitar posibles errores
- No se recomiendan las compras con tarjeta a través de Internet, salvo que se disponga de un certificado SET y la Web en la que se va a comprar también disponga de él. El SET es un estándar para compras seguras en comercio electrónico, que pretende garantizar la autenticidad de las partes y la privacidad de la información.
- En las transacciones manuales, se debe exigir la entrega y destrucción de los calcos de papel carbón.
- Se deben tener en cuenta las fechas en las que los cargos de la tarjeta deben de ser atendidos a fin de mantener saldo suficiente en la cuenta, puesto que los intereses por impago pueden ser muy elevados.
- En aquellos establecimientos en los que se acepte la tarjeta como medio de pago, deberán ser admitidas incluso en periodos de rebajas.
- Se debe llevar a mano el número de teléfono y la dirección de la oficina a la que se deba notificar el robo o pérdida de la tarjeta.
- Se deben denunciar los hechos en la comisaría más cercana a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en las 24 horas siguientes.
- Se debe exigir la aplicación de la limitación de responsabilidad de 150 euros recogida en la Recomendación Europea, presentando copia de la denuncia en la policía.
- En aquellos casos en los que sea posible, se debe grabar la fotografía en la tarjeta y firmarla al recibirla.
- Al realizar compras en establecimientos con la tarjeta, se debe presentar el DNI. Es una medida de seguridad para garantizar las transacciones.
- Finalmente, se deben destruir las tarjetas caducadas, guardando en lugar seguro las que no se utilizan habitualmente.



6. La moda y el culto al cuerpo



De un tiempo a esta parte, el aspecto físico ha cobrado una importancia sin precedentes en nuestra sociedad. Los mensajes publicitarios vinculan éste a todo tipo de Buenaventuras, añadiendo subliminalmente lo contrario; es decir, una persona que no tenga un aspecto físico excelente vivirá todo tipo de inconvenientes, por no decir que tendrá serias dificultades para disfrutar de la vida. Así han aparecido enfermedades desconocidas hasta ahora como la anorexia, que incluso ha llevado a buena parte de la sociedad a

rechazar los modistos que incluyen en sus desfiles a modelos excesivamente delgadas.

Es evidente que un buen aspecto físico o una vestimenta adecuada a cada situación tiene una importancia de la que nadie es ajeno. Sin embargo, habrá que estar alerta ante la excesiva presión social, máxime en el caso de los jóvenes, que lleva a anteponer esta cuestión por encima de todas las demás.

6.1 No dejarse deslumbrar por la oferta o el diseño. La importancia del presupuesto

A la hora de salir de compras será fundamental hacerlo con un criterio y no sin una idea fija de cuáles son nuestras necesidades. Será de utilidad echar un vistazo al armario y definir con la mayor exactitud posible cuáles son las prendas que necesitamos en función de la vida que hacemos. Evidentemente, serán distintas si pasamos la mayor parte del tiempo en un aula de estudios, si trabajamos o si, por ejemplo, dedicamos buena parte del tiempo al deporte o la familia y el hogar.

Una vez definidas estas necesidades -que, por ejemplo, se concretarían en un traje de chaqueta o en un chándal-, será conveniente, por no decir fundamental, establecer nuestro presupuesto. Se trata de tener claro de cuanto dinero disponemos y que cosas o prendas nos hacen



falta. La idea, por tanto, será gastar más dinero en la ropa para aquello a lo que se dedica más tiempo, que suele ser la profesión o el trabajo.

A efectos de no excedernos del presupuesto conveniente y una vez realizado el ejercicio anterior, se pueden valorar los ingresos anuales de los que disponemos y qué parte de los mismos se puede dedicar a las compras como vestuario, maquillaje, peluquería, perfumería, etc. El coste real de la ropa se puede establecer en el precio que pagamos por ella, dividido por el número de veces que la usamos.

La jungla de almacenes, boutiques y tiendas especializadas, por no hablar de la publicidad, conminan a comprar muchas veces cosas innecesarias que, en ocasiones, no llegan a salir del armario o lo hacen para una sola ocasión. Es decir, totalmente inútiles y, por tanto, carísimas en relación a su rendimiento. En definitiva, hay que comprar lo que se necesita, revisando y comparando precios en distintos establecimientos. La calidad de las prendas, su facilidad y resistencia al lavado o elasticidad serán cuestiones fundamentales a la hora de decidir la compra. En materia textil se debe rechazar todo producto que no esté debidamente etiquetado.

Conocer e interpretar el etiquetado del textil y calzado

Los productos textiles, según la ley, son aquellos que en bruto, elaborados, manufacturados o confeccionados, están compuestos exclusivamente por fibra textil. Algunas normativas consideran productos textiles aquellos cuyo peso esté constituido al menos por el 85% de fibra textil. Un producto textil es puro cuando sólo está compuesto por una fibra. En estos casos, sólo podrá utilizarse la denominación 100% o puro, seguido de la denominación legal de la fibra. Por motivos técnicos se acepta hasta un 2% del peso del producto de otra fibra.

La denominación lana virgen se utilizará cuando el producto sólo tenga esta materia textil. También está permitida dicha denominación en productos que añadan otro tipo de fibra, siempre que la lana que contenga sea pura y represente al menos el 25% del peso del producto. Cuando se trate de fibras de hilo, la eti-

queta deberá recoger el nombre de la fibra textil con la que esté elaborado. La denominación mezclado corresponde a tejidos que contienen algodón puro y lino en un porcentaje inferior al 40%.

La expresión "fibras diversas" o "composición textil no determinada" podrá utilizarse para productos cuya composición en el momento de la fabricación sea difícil de precisar.

Cualquier producto textil compuesto por dos o más partes que no contengan el mismo contenido en fibras, irá provisto de una etiqueta que indique el contenido de fibras de cada una de las partes.

La composición de los tejidos estampados se dará para la totalidad del producto, indicando por separado la composición del tejido básico y la de las partes estampadas. Las normas son iguales para los productos bordados, es decir, composición del tejido básico y de los hilos que configuran el bordado.

La composición en fibras de los tejidos de terciopelo o felpa se dará también para la totalidad. Cuando incorporen un acabado de un material diferente, también se debe indicar por separado.

Todos los productos textiles deben llevar una etiqueta en la que debe constar:

- Fabricante, denominación y domicilio.
- Número de registro industrial.
- NIF del importador, si procede.

Aparte, debe constar la composición del artículo. La etiqueta debe ser de material resistente y la información contenida en la misma, legible y visible fácilmente. Además deben figurar criterios de conservación, en los que se informa al consumidor de las condiciones de correcto lavado y planchado. Los símbolos informativos más usuales son los siguientes:

- *Plancha*: Se emplea el símbolo de la plancha e indica las temperaturas de planchado. En caso de aparecer tachado indica la prohibición.
- *Triángulo*: Indica si se permite o no el uso de lejías.
- *Círculo*: Indica lavado en seco.
- *Cuadrado con círculo en el interior*: la posibilidad de usar secadora.



La moda y el culto al cuerpo

- *Una cubeta con un cifra:* La temperatura máxima de lavado. Si en vez de cifra aparece una mano, indica que sólo se puede lavar a mano.

Cualquiera de ellos tachado, indica la prohibición.

Calzado

La importancia del calzado a la hora de vestir incluye ya no sólo la faceta estética, sino también cuestiones relacionadas con la salud. El uso de calzado inapropiado puede producir deformaciones o malformaciones en el propio pie e incluso problemas en la columna vertebral. Se trata, por tanto de una elección importante en la que debe contemplarse, además de la moda, la belleza y la salud.

Se deberá comprobar sin prisas que la talla es la adecuada y la correcta adaptación al pie. El etiquetado obligatorio debe contener información acerca de los materiales y técnicas empleados en su elaboración, así como la composición de las partes fundamentales del calzado (suela, forro y plantilla, y material del empeine..) Si son de cuero o piel, se deberá indicar el animal del que proceden.

Materiales. - Se puede encontrar en el mercado cuero curtido, cuero untado, materiales textiles naturales o sintéticos. Toda esta información deberá ser visible en la etiqueta que acompaña al calzado en la que también debe constar la identificación del fabricante: nombre, apellidos, razón social, domicilio y número de registro industrial.

Calzado deportivo. Con un uso creciente que supera los límites de actividades deportivas, se trata de un calzado que se ha extendido al ámbito de la indumentaria general, sobre todo en el caso de la gente joven. Deberá elegirse en función de las necesidades, procurando aquellos que estén compuestos de materiales naturales, puesto que si la composición es de fibra sintética, puede provocar exceso de sudoración, hongos, papilomas, etc.

El calzado deportivo debe sujetar bien el tobillo, y disponer de un buen almohadillado interior, así como una correcta ventilación.

Habrá que desconfiar de las modas y la publicidad y buscar, fundamentalmente, la calidad.

Finalmente, hay que tener en cuenta que se trata de un calzado que ha sido diseñado y pensado para la práctica del deporte. Si no es así, se recomienda su uso con moderación.

6.3 ¿Qué hay detrás de la cosmética?

Productos cosméticos

Se debe de considerar cosmético cualquier sustancia o preparado destinado a ser puesto en contacto con las diversas partes superficiales del cuerpo humano (epidermis, sistemas pilosos y capilares, uñas, labios, órganos genitales exter-





nos, dientes y mucosas bucales) con el fin primordial de limpiarlo, perfumarlo, modificar su aspecto y/ o corregir los olores corporales, protegerlo o mantenerlo en buen estado.

En los envases o cartonajes de todo producto cosmético puesto en el mercado deberán figurar, con caracteres indelebles, fácilmente legibles y visibles, las menciones siguientes:

- Denominación del producto. Podrán figurar denominaciones internacionalmente aceptadas o de uso común. En castellano.
- Razón social del fabricante o responsable de la puesta en el mercado del producto. Puede ir en el idioma del país de origen, si es de la CEE.
- El contenido en peso, volumen.
- La fecha de caducidad, con la indicación "utilícese preferentemente antes de final de...", indicando a continuación la fecha o el lugar de la etiqueta donde se indica.
- Si es necesario, las indicaciones de conservación para que no caduque antes.
- Las precauciones particulares de empleo y precauciones de uso para cada producto en particular. Deben figurar obligatoriamente en la etiqueta (si no fuera posible, se incluirían en una hoja aparte y en la etiqueta se hará referencia a esta hoja). Estarán en castellano.
- El número de lote de fabricación o la referencia que permita identificar la fabricación. Si no fuera posible en la etiqueta se incluiría en el cartonaje. Puede ir en el idioma del país de origen, si es de la CEE.
- País de origen en productos fabricados fuera de la Comunidad Europea.
- La función del producto.
- La lista de ingredientes por orden decreciente de importancia.
- Los compuestos perfumantes y aromáticos, así como sus materia primas con la palabra "perfume" "perfum" o "aroma".

La publicidad de los productos cosméticos no atribuirá a los mismos propiedades o acciones que no posean. Si se realizara experimentaciones con animales deberá indicarlo claramente, tanto si se refiere al producto acabado como a sus ingredientes.

Sus nombres, en ningún caso deben dar lugar a confusión con medicamentos, especialidades farmacéuticas o productos alimenticios.

El mundo de la cosmética se presta especialmente a una publicidad agresiva que tiende a "vender" efectos milagrosos que no siempre se cumplen. Es fácil caer en el tópico de que cuanto más caro es un producto, mejores serán sus resultados, lo que no siempre coincide con la realidad, ni mucho menos.

Una alimentación adecuada, respetar las horas de sueño y eliminar el tabaco son los mejores hábitos para mantener una piel sana y un aspecto saludable. En cualquier caso, antes de decidirse por un producto cosmético concreto será conveniente conocer cuál es nuestro tipo de piel y, por tanto, sus necesidades. Si existen problemas más relevantes, la visita al médico dermatólogo será de obligado cumplimiento.

Tipos de cosméticos y usos

Cosméticos faciales, dedicados a limpiar y tratar la piel en los que también se incluyen los productos para el afeitado.

Cosméticos capilares: son los champúes, tintes, lociones, fijadores, gominas... Sirven para limpiar, colorar, suavizar y abrillantar el cabello.

Cosméticos para el cuidado corporal. Su objetivo es la higiene y el tratamiento de las distintas partes del cuerpo: desodorantes, bronceadores, cremas...

Los Cosméticos decorativos modifican y realzan el aspecto exterior. Son los que más evolucionan y dependen, fundamentalmente, de las modas (maquillajes y cosméticos para labios, uñas, ojos...).

En todos los casos se recomienda huir de las gangas. Será conveniente comprobar la etiqueta, composición e ingredientes, fecha de caducidad, nombre del fabricante y registro, precauciones de empleo y un largo etcétera.

Recomendaciones para el usuario

El consumidor debe de saber que los productos cosméticos tienen fecha de caducidad, ya que después de esta fecha el producto puede no servir para los fines previstos (por ejemplo, no proteger de los rayos solares).

No debemos creer a pie juntillas todo lo que nos dice la publicidad, que atribuye efectos mila-



grosos a sus productos, porque la práctica y los análisis comparativos realizados por asociaciones de consumidores demuestran que no es cierto.

Fijarse en el contenido real del envase. A veces nos despista su presentación. No comprar productos super-empaquetados; el medio ambiente nos lo agradecerá.

Evitar comprar productos en spray y aquellos que experimenten con animales. Y, sobre todo, no fiarse de los milagros que pregona la publicidad, y solicitar la opinión de un experto para el problema específico a tratar.

Además, la publicidad utiliza términos indefinidos, poco informativos y, por lo mismo, de difícil comprobación. Por lo tanto, debemos de conocer el sentido de alguna palabra técnica que se emplea en los cosméticos:

Liposomas: facilitan la absorción del producto por la piel, es como un medio de transporte. Los microsomas son liposomas más pequeños.

Antirradicales libres: frenan la formación de radicales libres que ocasiona el envejecimiento de la piel, pero sólo serán interesantes si nos dicen en qué proporción están presentes en un producto, de qué molécula se trata y si son absorbibles por la piel.

Cristales líquidos: es un término que únicamente designa la forma en que se presenta un producto, por sí solo no tiene ningún efecto.

Colágeno: es una proteína que forma parte de la piel; su efecto en cremas es de tersura de la piel, pero es un efecto pasajero.

Elastina: es también una proteína que compone la piel. Su efecto es dudoso a través de una crema.

Soluciones caseras de belleza

Antes de recurrir a complicados productos, hay que tener en cuenta que existen muchas soluciones que, no por caseras y baratas, son menos eficaces. A continuación se recogen algunos de estos "remedios de toda la vida":

- **Para el cuidado del cabello:** Aplicarse sobre cuero cabelludo una fina capa de aceite de oliva y masajear. Envolver la cabeza en toallas

húmedas y calientes y dejar actuar durante veinte minutos. Para la caída, se sabe que las vitaminas de la cebolla fortalecen las raíces del pelo. Se recomienda cortar una cebolla a la mitad y frotar. Va muy bien también el vinagre de manzana.

- **Para la limpieza de la piel:** Hervir unas cebollas en leche y tomar esta crema. Para la piel seca es ideal el zumo de zanahoria, con una cucharada de miel, yema de huevo y un poco de zumo de limón. Para las espinillas se recomienda disolver un trozo de levadura en leche caliente y aplicar la crema sobre la cara, dejándola actuar diez minutos. El sol, nunca en exceso, es un buen aliado de la piel en general.

- **Higiene bucal:** Utilizar un baso de agua con una cucharada pequeña de bicarbonato y enjuagar la boca.

- **Para conservar la piel morena** se recomienda comer zanahorias cada día y como protector solar, mezclar agua (30%), glicerina (20%) y una solución al 5% de ácido aminobenzoico en alcohol de 50 grados para el resto

- **Limpieza de cutis.** Utilizar una infusión tibia de perejil. La dosis es un manojo de perejil por medio litro de agua.

- **Para el baño de pies,** añadir un puñado de sal al agua que esté a una temperatura de entre 35/40 grados centígrados y cubrir hasta debajo de las rodillas.

6.4 Cirujanos y cirugía plástica

La moda del culto al cuerpo ha extendido todo tipo de tratamientos, en los que la cirugía plástica aparece como el remedio definitivo. En los últimos meses han surgido las denuncias de "pacientes" que se han sometido a operaciones fallidas, algunas con resultados francamente graves, no sólo desde el punto de vista estético, sino también con serias secuelas para la salud. Antes de decidirse a someterse a una intervención de este tipo se deberá valorar muy seriamente su necesidad, sus riesgos -en un quirófano siempre los hay- y, por supuesto, comprobar las garantías de titulación, experiencia y clínica donde nos vamos a tratar. Los riesgos de toda intervención quirúrgica se disparan en el caso de



que el quirófano no cuente con los medios adecuados. Lamentablemente, también hay que incidir sobre el intrusismo profesional y la aparición de "oportunistas" que no cuentan con la titulación requerida por la ley.

La elección del médico. Las fuentes pueden ser varias. Desde el médico de cabecera, hasta cualquier clínica de prestigio y solvencia contrastados. En cualquier caso, se recomienda consultar con la Sociedad Española de Cirugía Plástica, Reconstructiva y Estética, la única reconocida por el Ministerio de Sanidad. En ella están inscritos todos los profesionales colegiados de España.

Requisitos que debe reunir el cirujano plástico. En España, para la obtención del título, es necesario ser licenciado en Medicina, haber superado las pruebas de Médico Interno Residente (MIR) y haber optado a la especialidad de cirugía plástica. Esto supone cinco años de formación en un hospital acreditado lo que se traduce en la intervención en una media de 560 operaciones como ayudante y 315 como cirujano principal. Sólo una vez completados estos pasos, se obtiene el título de Médico Especialista en Cirugía Plástica y Reparadora.

Los licenciados que sólo tienen esa categoría y diversos cursos de formación en España o el extranjero no pueden pretender que su cualificación sea equiparable a los anteriores.

Recoger toda la información posible. Una buena información y una decisión meditada son imprescindibles para que la futura intervención se desarrolle con éxito. Se deberán plantear todas las cuestiones que le preocupen al paciente, por muy embarazosas que sean. La normativa legal vigente establece que el cliente tiene derecho a recibir cuantas aclaraciones sean precisas sobre su intervención. Esta información debe recogerse en un documento denominado "consentimiento informado". El cirujano tiene el derecho y la obligación de emitir dicho documento. También es fundamental que exista plena confianza y una comunicación sincera entre médico y paciente.

Por último, se debe tomar la decisión de forma individual, sin dejarse influir por amigos o familiares.

La clínica. Si la intervención se realiza en un sanatorio u hospital de ámbito general, no debe-

rá preocuparse por las posibles complicaciones, ya que cuentan con un equipo técnico y humano competente a la hora de asumirlas. Si se trata de una clínica ambulatoria, habrá que asegurarse de que cuenta con todos los medios necesarios para afrontar una situación de emergencia: espacio estéril dedicado a quirófano equipado adecuadamente, sistema de filtrado de aire, tomas de oxígeno, equipo de anestesia y reanimación, etc.

Aunque el paciente sea adecuado, algunos factores pueden hacer desaconsejable la intervención o provocar complicaciones: trastornos renales o hepáticos, padecer hipertensión arterial o diabetes, problemas cardiovasculares y afecciones pulmonares.

6.5 Deporte y gimnasios.

¿Músculos a cualquier precio?

El ejercicio físico, al igual que una dieta equilibrada, forma parte de los pilares de unos hábitos de vida saludables. De la misma forma que los establecimientos dedicados a la venta de productos cosméticos, los gimnasios proliferan en las calles de nuestra ciudad en buena parte debido a unas costumbres cada día más sedentarias y a unos horarios de trabajo amplios que dejan poco tiempo para la práctica de otros deportes al aire libre.

Sin embargo, hay que estar alerta con esta nueva modalidad de culto al cuerpo. La sociedad ya se ha puesto en guardia con la práctica obsesiva del moldeado muscular y los peligros que supone caer en una alteración psíquica. Al igual que muchos adolescentes que nunca se ven suficientemente delgados, pese a rozar cuadros patológicos de anemia e incluso situaciones de evidente peligro físico (anorexia), el deportista obsesivo nunca ve su cuerpo suficientemente musculado o perfecto.

El ambiente de algunos de estos centros tampoco supone una gran ayuda si el protagonista se rodea de personas con el mismo problema que le sugieren el uso de complementos dietéticos que ayudan al crecimiento muscular. El empleo de esteroides, anabolizantes y otras sustancias cada día más de moda, sin control médico alguno, constituye un peligro añadido,



tanto al problema psicológico como a nuevos riesgos para la salud física. La obsesión por este tipo de compuestos, las vitaminas y una dieta perfecta en la que no entra nada de lo prescrito para el fin, ya tiene un nombre técnico: ortorexia.

Por ello, atención a la práctica obsesiva del deporte. Hacer ejercicio es algo saludable, pero hacerlo de esta forma puede causar serios daños a la salud. Antes de modificar la dieta en

función de ello, será recomendable acudir al médico y, sobre todo, evitar los consejos de personas no profesionales. No hay que olvidar que, aparte de la actividad antes mencionada, son muchas otras las ofertas de un gimnasio o centro de deportes: natación, aeróbic, gimnasia de mantenimiento, rehabilitaciones funcionales y terapéuticas de lesiones, yoga, bailes de salón, etc. Los establecimientos más serios cuentan con un servicio acreditado de atención médica.



7. Los viajes

Uno de los aspectos más polémicos del consumo es el relacionado con los viajes. Al igual que cualquier otro sector que no escape a la picaresca, el caso se agrava por una serie de factores: El cliente no sólo se encuentra fuera de su casa, sino que, en la mayoría de los casos, no tendrá oportunidad de disfrutar de una nuevas vacaciones hasta el año que viene. Razón de más para preven

ir los contratiempos indeseados y, por qué no decirlo, los engaños, inexactitudes o, sencillamente, estafas, cuando de viajar se trata. Si aún así no lo hemos conseguido, será conveniente que obren en nuestro poder todos los elementos

necesarios para efectuar las correspondientes reclamaciones.

7.1 Obligaciones y derechos en un billete de transporte de viajeros

Desde el punto de vista jurídico, la emisión de un billete de transporte público, sea en el medio que sea, es decir, autobús, tren, barco o avión, supone una relación contractual entre partes, lo que implica una serie de derechos y deberes que comprometen a usuario y empresa en respectivas responsabilidades.

Antes de iniciar el viaje, el primer paso obligado será la adquisición del billete. Debemos comprobar el transporte idóneo en función de nuestras necesidades, tiempo de ocio y gustos, y contrastar las diferentes tarifas, horarios y otras condiciones que afecten a nuestro itinerario, tales como rutas directas, con paradas o no, temporada alta o baja, ofertas especiales, etc.

El billete de pasaje es el documento y/o contrato nominativo e intransferible del transporte de viajeros y da derecho a su titular a utilizarlo durante el viaje para el que fue expedido. El primer paso será leer con detenimiento el billete en su totalidad en el momento de recibirlo y ante cualquier duda o error dirigirse de nuevo a ventanilla para resolverlo. Es necesario asegurarse que en el mismo aparecen con claridad nombre y dirección del transportista, lugar y fecha de





emisión, punto de salida y destino, nombre del pasajero, clase y precio del transporte, hora del viaje, número de vehículo o aeronave, número de asiento -si es fumador o no-, etcétera.

En previsión de posible pérdida o extravío del billete, se aconseja anotar en una agenda personal la fecha y lugar de emisión del mismo, así como el número de serie. De este modo, podremos comunicar dichos datos a la compañía para que pueda realizar los trámites pertinentes para recuperarlo.

Para cualquier transporte público es necesario llegar al punto de partida con el tiempo suficiente, así como conservar el billete hasta el final del trayecto. En el caso del transporte aéreo, el tiempo para obtener la tarjeta de embarque es, internacionalmente al menos, de una hora antes de la fijada para el vuelo. En cualquier caso, y puesto que depende de las normas que establecen las distintas compañías, se insiste en no dejar de leer la letra pequeña de los billetes.

En caso de facturación de equipaje, sea el medio de transporte que sea, deberemos solicitar el correspondiente talón que justifique el trámite. Ni qué decir que el usuario tiene derecho a exigir que el medio de transporte reúna las condiciones adecuadas de higiene, limpieza y uso. En caso de llevar objetos de valor en el equipaje, se aconseja hacerlo constar y pactar una cobertura especial, por lo que se suele cobrar una cantidad adicional a la del billete. En su defecto, se recomienda utilizar el equipaje de mano, admitido, según medidas, en todos los transportes públicos.

Para la facturación de equipaje existen normas, medidas y, sobre todo, límites de peso, en la práctica totalidad de los transportes públicos. Si no se va a viajar con equipaje ligero, es conveniente cerciorarse con anterioridad de dichas normas, puesto que el usuario se expone al pago de una sobretasa o a la negativa por parte de la empresa a aceptar dicho sobrepeso. La cuestión es especialmente delicada en el caso del transporte aéreo.

En caso de pérdida o daños en el equipaje, las compañías establecen sus propias normas de indemnización, una vez que el viajero presenta la correspondiente reclamación. Legalmente, las compañías de transporte de viajeros

tienen la obligación de disponer de las correspondientes hojas de reclamaciones a los efectos. El usuario debe entregar una copia a la empresa y el original en el organismo oficial de defensa del consumidor que corresponda en cada caso.

Cancelaciones y retrasos

Pueden deberse a cualquiera de las partes. Si la culpable es la empresa, sólo queda exonerada de responsabilidades en los casos de fuerza mayor o razones climatológicas. El transportista queda liberado devolviendo el precio del billete, siempre y cuando el viaje no se haya iniciado. En caso contrario estará obligado a efectuar el transporte de pasaje y equipajes por su cuenta, salvo que el viajero opte por el reembolso de la parte proporcional del trayecto no recorrido. Los gastos de manutención y hospedaje que se deriven de dichas circunstancias corren a cargo de la empresa.

En caso de que sea el viajero el que opte por cancelar su viaje, existen diferentes condiciones, según el medio de transporte y la compañía de la que se trata, puesto que éstas gozan de cierto margen de discrecionalidad en la imposición de normas a los efectos. Por ejemplo, en el caso del tren se devolverá el importe del billete, menos un descuento que va del 10% al 25%, dependiendo de la fecha de cancelación. En el transporte de viajeros por carretera, si se cancela el billete con 48 horas de antelación se devolverá el 90% del importe; hasta dos horas antes, el 80% y después de ese tiempo no se devuelve nada.

En épocas de temporada alta y, sobre todo, en el caso del transporte aéreo, se ha generalizado la práctica de "overbooking", es decir, la venta de un número mayor de billetes que de plazas, en previsión de posibles cancelaciones. Cuando éstas no se producen, el viajero sencillamente ve como la compañía le deniega el embarque en el vuelo para el que tenía billete. En este caso, y si el usuario ha cumplido con las formalidades a las que le obliga la relación contractual que supone la compra de dicho billete, tiene derecho a elegir entre el reembolso del precio o la conducción a cuenta de la empresa a su destino, bien de la manera más rápida posible o en fecha posterior que más le convenga.



En teoría, la compensación económica se fija en función del recorrido total y el retraso que se le ocasiona al pasajero. Esta se abonará en metálico o, de acuerdo con el usuario, en bonos para otros servicios.

7.2 Obligaciones y derechos al contratar a través de agencias de viajes

Evidentemente, se deberá consultar con más de una agencia y contrastar las diferentes ofertas que recogen en sus folletos. El estudio comparativo nos permitirá elegir aquella que más se ajusta a nuestros intereses, tanto en calidad, como en situación y precio. Pese a su carácter publicitario, no hay que olvidar que las condiciones y otras cualidades que se recogen en los distintos folletos tienen carácter contractual. Así que se recomienda leerlos atentamente y, una vez decidida la opción, conservarlos a efectos de posibles reclamaciones en caso de resultar engañosos.

Las publicaciones que editan las agencias de viajes y tour-operadores mayoristas, deberán indicar, al menos:

- Nombre y domicilio del organizador del viaje.
- Información acerca del número mínimo de inscripciones y la fecha límite en la que se comunicará al usuario la anulación o no del viaje.
- La duración, itinerario y calendario del viaje.
- Los posibles alojamientos, indicando tipo, categoría, características y clasificación oficial.
- El número de comidas que se vayan a servir.
- El precio del viaje y de las excursiones facultativas, así como la forma de pago (anticipos, posibilidades de financiación...).
- Los documentos necesarios, visas, pasaportes y requisitos necesarios a cubrir en viajes al extranjero.
- Los destinos y medios de transporte, características y clase.
- Las cláusulas aplicables a posibles cancelaciones y demás condiciones del viaje.

El contrato

El contrato de un viaje organizado deberá contener:

- Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- Destino y/o destinos del viaje. En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- Las fechas, horas y lugares de salida y regreso.
- El número mínimo de inscripciones y la fecha límite en caso de anulación o no del viaje. Ésta no debe ser nunca inferior a diez días antes de la fecha de inicio.
- Las características del alojamiento, el itinerario.
- Nombre y dirección del organizador, detallista y, si procede, del asegurador.
- Precio del viaje.
- Derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados cuando no estén incluidos en el precio.
- Modalidades de pago y condiciones de financiación.
- El itinerario.
- El plazo máximo del que dispone el consumidor para posibles reclamaciones.
- El plazo en el que el usuario podrá exigir la confirmación de sus reservas.

Finalmente, señalar que la agencia de viajes podrá exigir en concepto de depósito una cantidad no superior al 40% del coste total del viaje. Si así lo hace, deberá entregar al usuario un recibo en el que conste dicho abono y los correspondientes conceptos. Se deberá exigir también factura del resto de los servicios contratados.

7.3 Viajes combinados

Los viajes combinados comparten con los anteriores buena parte de los requisitos relativos a cuestiones como contratación, fianzas, recibos y derechos del consumidor. No obstante, suponen una serie de condiciones adicionales sobre las que es preciso abundar.

La normativa que rige este tipo de actividad tiene su origen en la Directiva Comunitaria 314/90 de 13 de junio del mismo año, que fue traspuesta al ordenamiento jurídico español mediante la ley 21/95 de 6 de julio. Al amparo de la misma, el consumidor tiene protegidos sus derechos, tanto a la hora de elegir la oferta que más le interese, como a la de obtener la satisfacción



de sus derechos en caso de haber sido defraudado. La ley se conoce con la abreviatura LVC (ley de viajes combinados).

Se entiende por viaje combinado, la combinación previa de, por lo menos, dos de estos elementos:

- Transporte, alojamiento y otros servicios turísticos, vendido u ofrecido por un precio global y con una duración superior a 24 horas o con una noche de estancia. Entre la obligaciones que define la LVC se encuentra la de facilitar al consumidor información completa y detallada acerca del viaje combinado, su contenido y cláusulas contractuales.

El contrato de viaje combinado está sujeto a idénticos requisitos que los descritos anteriormente en el caso de viajes simples, en lo referido a la documentación, identificación del ofertante, detalles, facturación, cancelaciones, horarios, cambios, etc.

La LVC establece una serie de limitaciones a la revisión de precios establecidos en el contrato que no podrán ser revisados tanto al alza como a la baja, salvo si está establecido expresamente en el contrato la posibilidad de hacerlo y con la excepción de variación del precio de los transportes, incluido el precio del carburante. En todo caso, será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días anteriores a la fecha de salida.

Incumplimiento del contrato

En caso de incumplimiento del contrato, el usuario tendrá derecho a una serie de indemnizaciones:

- 5% del precio total si se produce entre los dos meses y 15 días antes de la fecha de inicio del viaje.
- 10% si se produce entre los 15 y los 3 días anteriores.
- 25% si es en las 48 horas anteriores.

Los mismos derechos tendrá el consumidor cuando el organizador cancele el viaje por motivos ajenos al viajero, salvo que el número de personas inscritas sea inferior al exigido y así se comunique por escrito antes de la fecha límite. El

mayorista quedará exonerado en caso de motivos de fuerza mayor.

7.4 Seguro obligatorio del viajero (SOV)

Todos los transportes públicos de pasajeros que se realicen por territorio español o que, al menos, tenga su inicio en él, están cubiertos por el seguro obligatorio de viajeros, cuyo precio debe estar incluido en el billete.

El SOV cubre los accidentes que ocurran dentro del transporte, aunque el viaje no se haya iniciado o haya concluido ya, así como al entrar o salir en ellos. La cobertura garantizada por el SOV comprende indemnizaciones en caso de muerte y, cuando proceda, asistencia sanitaria en casos de invalidez permanente o incapacidad temporal.

7.5 Seguros de vehículos propios

Por el simple hecho de su estacionamiento en territorio español, la Ley obliga a todo conductor de vehículo a motor a suscribir y mantener en vigor un contrato de seguro que cubra, al menos, la Responsabilidad Civil Obligatoria, siendo responsable subsidiario el propietario registral. Las aseguradoras no ofrecen en póliza la cobertura de este único riesgo, sino que lo hacen mediante multiriesgos y ahí es donde radica el ir y venir del consumidor intentando localizar la más barata. La más barata será la que ofrezca, además de la R.C.O., R. C. Voluntaria ilimitada; amplia defensa civil y penal y en caso de multas; indemnización no inferior a 30.000€ por muerte o invalidez del conductor y amplia asistencia sanitaria; asistencia en viaje desde el kilómetro cero; indemnización por retirada del permiso de conducir no inferior a 30€ diarios; roturas de cristales al ciento por ciento; daños producidos por remolques u objetos transportados; limpieza del vehículo por traslado de heridos; indemnización diaria por inmovilización del vehículo, etc. Un profesional del medio, Agente o Corredor de Seguros, podrá orientarle en cuanto a coberturas, solvencia de la aseguradora y calidad de su servicio, teniendo en cuenta que el seguro es un



producto que no se recibe al pagarlo, sino cuando se tiene el siniestro.

En el ejercicio de la responsabilidad cívica

Nuestro vetusto y vigente Código Civil, consecuencia de un R.D. de 24 de julio de 1889, contiene dos artículos que deberíamos no sólo saber, sino recordar con alguna frecuencia. Me refiero al art. 6 que comienza diciendo: “La ignorancia de las leyes no excusa de su cumplimiento” y el art. 1.902 que escuetamente dice: “El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado”.

En el epicentro del más sano ejercicio de nuestras obligaciones cívicas se encuentra el conocer, entender y aplicar las leyes que regulan el uso del automóvil que, dicho sea de paso, viene siendo el producto de mayor crecimiento en nuestro país hasta el extremo de haber duplicado su número en los últimos 20 años.

En paralelo con este crecimiento se han situado igualmente las primas de seguros, motivo que tiene su razón de ser en el propio aumento del parque automovilístico, y con ello la accidentalidad y el estado en cuanto a calidad y cantidad de las vías por las que estos circulan. Así que, a más accidentes, más costos materiales y personales producidos por vehículos más potentes y que deben ser reparados a mayores costes e indemnizaciones de mayores cuantías.

El que nuestro país goce en este momento de una renta per cápita de 13.729€ ha propiciado que superemos la cifra de trece millones de vehículos circulando y, no obstante, se considera socialmente un ejercicio loable el intentar hacer economía en el costo del seguro, para lo que no se duda en utilizar argucias que muchas veces recaen en flagrante incumplimientos de ley. Esa ley que ha dicho que hay que conocer, entender y aplicar, pero que en el seguro olímpicamente se obvia, porque es fácil “engañar” a la hora de comprar la póliza, sin llegar a darnos cuenta que en el seguro no se compra la póliza, sino la indemnización del siniestro, que es el verdadero producto que adquirimos.

Esa capacidad económica media que disfrutamos y que nos es reconocida por los estamentos económicos internacionales, se pone muy de

manifiesto cuando de ella queremos hacer partícipes a mis hijos a través del uso del automóvil. La vistosidad, las prestaciones y sobre todo la potencia de estos coches, pretenden exteriorizar la pujanza económica familiar y ello nos parece muy bien, pero no a costa de desvirtuar, por no decir, transgredir, las más elementales normas regladas del contrato de seguro. Conviene recordar aquí el art. 1903 del Código Civil que dice: “Los padres son responsables de los daños causados por los hijos que se encuentren bajo su guarda” y “La responsabilidad de que trata este artículo cesará cuando las personas en él mencionadas prueben que emplearon toda la diligencia de un buen padre de familia para prevenir el daño”.

El seguro de responsabilidad civil del automóvil, como cualquier otro, se realiza mediante la perfección de un contrato mercantil, que por imperativo legal debe ser por escrito, y consiste en transferir el riesgo a que está sometido el asegurado a una aseguradora que lo acepta a cambio de un precio que entiende justo sobre la base de las declaraciones que aportamos en la solicitud de seguro, Pues bien, aquí es donde comienza el problema que pretendemos aclarar.

La garantía de Responsabilidad Civil Obligatoria del ramo del automóvil viene siendo objeto de constantes actualizaciones y modificaciones, de forma que en 13 de enero de 2001 se publica en el B.O.E. nº 12 el Real Decreto 7/2001 de 12 de enero por el que se aprueba el Reglamento sobre la responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, y de él creemos conveniente referirnos a algunas normas que nos son obligadas conocer y practicar:

1. Todo propietario de vehículo a motor que tenga su estacionamiento habitual en España está obligado a suscribir y mantener en vigor un contrato de seguro que cubra la responsabilidad civil que se determine en cada momento.
2. El propietario no conductor de un vehículo asegurado responderá de los daños ocasionados por el conductor cuando esté vinculado con éste por el art. 1903.
3. Las indemnizaciones por todos los daños y perjuicios causados se calcularán con arreglo al baremo de indemnizaciones que cada primero de año se publica al efecto, siendo el exceso a cargo del seguro de



- Responsabilidad Civil Voluntaria o del responsable del siniestro.
4. Si concurriera la negligencia del conductor y del perjudicado, la responsabilidad será compartida.
 5. La aseguradora podrá reclamar al conductor y al propietario del vehículo causante la indemnización que haya efectuado por los daños causados bajo influencia de bebidas alcohólicas o de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas. También si los daños fueren causados por la conducta dolosa del conductor o propietario.
 6. Se excluyen los daños y perjuicios ocasionados por las lesiones o fallecimiento del conductor del vehículo causante del siniestro.
 7. Se excluyen los daños sufridos por el vehículo asegurado y por las cosas en él transportadas.
 8. Los límites de este seguro de Responsabilidad Civil Obligatoria (R.C.O.) son: Por los daños corporales 58.235.100 Ptas. ó 350.000€ por víctima. Por daños a los bienes hasta 16.638.600 Ptas. o 100.000€ por siniestro. Por gastos de asistencia médica hasta la sanación o consolidación de secuelas. Por gastos de entierro y funeral, los que se justifiquen según las costumbres del lugar.
 9. Cuando el siniestro ocurra en otro Estado miembro del espacio económico europeo se aplicará el baremo del otro país si fuera más alto.
 10. La aseguradora podrá reclamar al tomador del seguro o asegurado por causas previstas en la Ley de Contrato de seguro y en el propio contrato.
 11. El seguro de R.C.O. deberá ser concertado por la persona física o jurídica a cuyo nombre figure aquél en la Dirección General de Tráfico.
 12. El Consorcio de Compensación de Seguros aceptará la contratación del riesgo cuando no hayan sido aceptadas o hayan sido rechazadas dos solicitudes por entidades aseguradoras.
 13. La entidad aseguradora que rechace o no acepte la contratación del seguro de suscripción obligatoria deberá expedir certificación acreditativa de tal extremo a petición por escrito del interesado.
 14. La solicitud de seguro de suscripción obligatoria, a partir del momento en que esté diligenciada por entidad aseguradora o agente de ésta, produce los efectos de la cobertura del riesgo durante el plazo de quince días.
 15. Todo vehículo deberá ir provisto de la documentación acreditativa de la vigencia del seguro de responsabilidad civil de suscripción obligatoria bajo sanción de 60,10€ ó 10.000 Ptas.
 16. Se ha creado el "Fichero informativo de vehículos asegurados" con dos claros objetivos: Que las personas perjudicadas puedan conocer, con la mayor brevedad posible, las circunstancias relativas a la entidad aseguradora que cubre la responsabilidad civil y que entre la colaboración de la Dirección General de Seguros y el Ministerio del Interior, se lleguen a conocer los vehículos que carezcan de esta obligada cobertura.
- Destacamos entre todas estas circunstancias la señalada con el nº 10, ya que ello trae consigo gran parte de las denegaciones de cobertura o pago de siniestros, debido a la picaresca que la idiosincrasia latina derrocha en la cumplimentación de los asuntos legales y así ocurre que compran el vehículo a nombre del padre y se declara éste conductor habitual, cuando lo es un hijo menor de 24 años y o con menos de dos años de antigüedad del carnet de conducir; o bien comprarlo a nombre de este hijo y ser el padre el declarado conductor habitual, aminorando así el costo del seguro al declarar un menor riesgo. Ambos casos son perfectamente admisibles si así es y así se desarrolla, pero tiene sus evidentes consecuencias lo contrario, al conocer las siguientes puntualizaciones que contiene la Ley de Contrato de Seguro Privado.
- A. En el contrato de seguro aparecen tres figuras: El tomador, que se obliga al pago del seguro. El propietario, que es el titular registral. El asegurado, que es el conductor del vehículo en el momento del siniestro.
 - B. El tomador del seguro (normalmente el padre), tiene el deber de pagar el recibo, además de antes de la conclusión del contrato declarar al asegurador todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. Por ejemplo, que su hijo con menos de 24 años y de dos años de antigüedad de permiso de conducir, cogerá el coche alguna vez. Si ésta



coincide con el siniestro, la infracción se ha producido.

C.- El tomador del seguro (normalmente el padre) o el asegurado (el hijo en situación de riesgo agravado), deberán, durante el curso del contrato comunicar al asegurador todas las circunstancias que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por el asegurador en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas. Por ejemplo, que aún cuando el tomador, propietario y asegurado sea el padre, cuando vaya a utilizar ocasionalmente el coche el hijo, debe comunicarse a la aseguradora, que podrá cobrar más prima o rechazar la continuación de la póliza.

Por todo ello, debemos concluir que ya está bien de complacernos y vanagloriarnos de la realización de este tipo de engaño a la hora de comprar una póliza, sin darnos cuenta que quienes así actúan silencian los sinsabores y perjuicios que le acarrearán luego los siniestros, siendo el seguro un bien social especialmente dedicado a evitar estas situaciones y por ello es hora de abandonar la práctica de la consecución de seguros económicos basándose en declaraciones dolosas del riesgos; que debemos pensar en el costo del seguro antes de comprar el coche y que los conceptos caro y barato deben medirse entre iguales parámetros y no entre pólizas.



7.6 Talleres de reparación de vehículos

Aparte de los servicios oficiales o postventa que ofertan las distintas marcas comerciales de vehículos, existen todo un mundo de talleres de reparación. Se llaman independientes o genéricos, no vinculados a ninguna marca específica, y que reparan todo tipo de vehículos.

Dependiendo de la actividad, existen distintos tipos de talleres. Para distinguirlos están obligados a tener una placa en el exterior del local, normalmente, la fachada que, de forma visible, indique la especialidad a la que se dedican:

Símbolos de placa:

| Actividad | Símbolo |
|-----------------|---|
| Rama eléctrica | Flecha quebrada  |
| Rama mecánica | Llave inglesa  |
| Rama de pintura | Pistola de pintar  |
| Rama carrocería | Martillo  |

En el interior de los talleres, independientemente de su actividad y a la vista del público, deberán figurar los precios por hora de trabajo y por servicios concretos, incluidos los impuestos, así como los datos del propietario, nombre comercial del establecimiento, dirección, etc.

En caso de reparación, el usuario tiene derecho a recibir un presupuesto por escrito y detallado, cuya validez mínima será de doce días hábiles. En él deberán figurar:

- Datos del usuario y del vehículo.
- Trabajos a efectuar, con indicación de precios desglosados.
- Fecha prevista de entrega.
- Fecha y firma del prestador del servicio.
- Tiempo de validez del presupuesto.
- Fecha y firma de aceptación de las condiciones por parte del usuario.

El presupuesto firmado puede hacer las veces de resguardo. Las nuevas averías que aparezcan durante la reparación deberán ser notificadas y presupuestadas. Hasta que el usuario no tenga conocimiento de ello, no se pueden arreglar y, si se hace, no están obligados a pagarlas.

Las piezas de repuesto deberán ser nuevas y adecuadas al vehículo de que se trate, excepto que el cliente de su conformidad por escrito y el taller garantice la procedencia de los equipos usados y se responsabilice de su buen funcionamiento. También si se trata de elementos que han dejado de fabricarse o si hubiese una urgencia justificada. El taller está obligado a entregar al consumidor las piezas sustituidas. Una vez concluido el trabajo, el usuario tiene derecho a recibir una factura detallada, firmada y sellada, con todos los precios, piezas y horas de trabajo. La estancia del coche en el taller se cobrará



cuando, una vez notificada la reparación o realización del presupuesto al propietario del automóvil, éste no lo retira del taller en el plazo de tres días hábiles.

La garantía mínima será de tres meses ó 2.000 kilómetros.

Causas de reclamación

- No disponer en la fachada de la placa distintiva reglamentaria.
- Tener placas no autorizadas.
- Efectuar reparaciones no autorizadas.
- No tener a disposición del público los precios aplicables por mano de obra, catálogo de piezas y tarifas actualizadas.
- No disponer de hojas de reclamaciones o negarse a entregarlas.
- No dar cuenta al organismo competente, la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo, de la reclamaciones efectuadas en las hojas.
- Apreciar deficiencias reiteradas en la calidad del servicio.
- Cobros superiores a los presupuestados.
- Precios o tiempos de mano de obra superiores a los reales, siempre que pueda demostrarse que son abusivos.

7.7 Hojas de reclamaciones

Es el medio del que dispone el usuario para hacer valer sus derechos como consumidor. Su existencia deberá estar anunciada en un cartel, en un lugar visible y tiene obligación de disponer de las mismas los citados talleres mecánicos, hoteles, bares, restaurantes, cafeterías...

Las hojas de reclamaciones constan de un original para la Administración, una copia para el establecimiento y otra para el reclamante. Deberá exigirse correctamente al director o encar-

gado del establecimiento, que deberá entregarla en el acto.

En la hoja se debe hacer constar el nombre del reclamante, nacionalidad, domicilio, DNI, así como el resto de datos que exija el impreso. Se deberá exponer claramente el motivo de la queja y la fecha en la que ésta se llevó a cabo. Una vez relleno el impreso, deberá enviarse la copia blanca en el plazo máximo de un mes a la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo, a la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento o a las distintas Asociaciones de Usuarios y Consumidores de Asturias. Se deben aportar todas las pruebas pertinentes, facturas, datos y, si es posible, algún testigo ocular.

Además de por incumplir alguno de los requisitos antes mencionados, se pueden pedir las hojas de reclamaciones en los siguientes casos:

- Si por parte del establecimiento se niegan a entregar la lista de precios.
- Si los precios que pretenden cobrar no son los señalados en la lista. No se puede cobrar nada por conceptos como carta, reserva de mesa, cubiertos, propina...
- En caso de que se sirva algo que no se ha pedido y pretendan cobrarlo, el cliente puede y debe negarse a pagarlo.
- Si se recibe un trato desconsiderado o un mal servicio, se detecta suciedad en el local, se demora excesivamente la atención al cliente o no se ofrecen unas garantías higiénicas adecuadas.

En caso de negativa por parte del establecimiento a entregar las hojas de reclamaciones, el cliente no se debe alterar, hay que procurar que algún testigo facilite sus datos y realizar la denuncia directamente en la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo o en la Oficina Municipal de Información al Consumidor que corresponda. En último caso, se puede recurrir a la fuerza pública.



8. La defensa de los consumidores en el Principado de Asturias

8.1 Funciones y estructura de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo

Por Decreto 12/2002, de 8 de febrero, del Principado de Asturias, se establecen las funciones y la estructura de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo.

Corresponde a la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo, como órgano desconcentrado de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, el desarrollo de actuaciones dirigidas a la información y protección de los consumidores y la realización de las acciones de vigilancia y control de riesgos para la salud pública derivados del consumo de alimentos, de la presencia de agentes físicos, químicos o biológicos en el medio ambiente y de las zoonosis, sin menoscabo de las competencias atribuidas a otros órganos de la Administración.

Además de las funciones enunciadas, le competen a la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo las siguientes:

- a) La dirección y gestión de las Unidades de Salud Pública de Área (USPA).
- b) La tramitación de los expedientes sancionadores en las materias de su competencia.
- c) El apoyo a las actuaciones de la Dirección General de Salud Pública en la in-

vestigación y control de brotes epidémicos y de la implantación y seguimiento de los programas de prevención y promoción de la salud en el área.

Para el desarrollo de sus funciones la Agencia se estructura en las siguientes unidades:

- a) Servicio de Consumo.
- b) Servicio de Control Alimentario y Atención al Medio.
- c) Unidad de Coordinación de las Unidades de Salud Pública de Área.
- d) Servicio de Régimen Jurídico.

Servicio de Consumo

Al Servicio de Consumo le corresponde:

- a) La formulación y desarrollo de políticas destinadas a la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito territorial del Principado de Asturias.
- b) La realización de estudios, la difusión de la información y la puesta en marcha de acciones educativas dirigidas a aumentar los conocimientos y a facilitar la elección informada de bienes, productos y servicios por parte de los consumidores y usuarios.
- c) El asesoramiento y apoyo técnico a otros órganos de la Administración que desarrollen acciones que incidan de modo relevante sobre los consumidores y usuarios.



Servicio de Control Alimentario y Atención al Medio

Al Servicio de Control Alimentario y Atención al Medio le corresponde:

- a) La formulación y evaluación de políticas y programas dirigidos a asegurar las condiciones higiénico-sanitarias y de salubridad de los asentamientos y actividades humanas.
- b) La formulación y evaluación de políticas y programas dirigidos a la investigación y control de agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el agua, aire y los alimentos que puedan ocasionar riesgos para la salud de la población, en colaboración con otros órganos de la Administración.
- c) La ordenación, supervisión y gestión de la inspección veterinaria en mataderos.
- d) La elaboración de informes técnicos sobre solicitudes de registro de industrias alimentarias y el mantenimiento y gestión de las bases de datos de industrias y productos. Asimismo, se encargará del mantenimiento y gestión del registro de establecimientos y servicios plaguicidas de uso ambiental y alimentario.

Unidad de Coordinación de las Unidades de Salud Pública de Área

A la Unidad de Coordinación de las Unidades de Salud Pública de Área, con rango de Servicio, le corresponde:

- a) La dirección, seguimiento y evaluación de todas las actuaciones de vigilancia y control sanitario de lugares, centros o hábitats que puedan afectar a la salud individual y colectiva de la población, sin menoscabo de las competencias atribuidas a otros órganos de la Administración.
- b) El control técnico continuado, la inspección del cumplimiento de las normas sanitarias y la elaboración de informes sanitarios relacionados con competencias asignadas a la Comunidad Autónoma en materia de salud pública y, en especial, de las siguientes:
 - Uso del agua en cualquier fase del ciclo de captación, almacenamiento, depuración, dis-

tribución y consumo, incluido su uso recreativo.

- Radiaciones sonoras y electromagnéticas que puedan afectar a la salud humana.
 - Plaguicidas y pesticidas, materias tóxicas, sustancias y preparados peligrosos.
 - Aspectos sanitarios relacionados con las actividades clasificadas contempladas en el Reglamento de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas.
 - Control de zoonosis de especial relevancia en salud pública.
 - Alimentos y bebidas de cualquier origen, así como utensilios y material de envasado relacionados con la alimentación humana.
 - Industrias de producción, transformación y comercialización de alimentos y bebidas.
 - Cementerios y establecimientos sometidos al Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
 - Instalaciones sometidas al Real Decreto 909/2001, de prevención y control de la legionelosis.
- c) La implantación y el seguimiento de los programas de salud pública en el territorio.
 - d) El apoyo a las actividades de investigación y control de brotes epidémicos y alertas epidemiológicas realizadas por la Dirección General de Salud Pública.
 - e) La coordinación y, en su caso, recogida y envío de información necesaria para las actividades de salud pública.
 - f) La dirección y ejecución de cualquier otra función asignada a las Unidades de Salud Pública de Área por la Autoridad Sanitaria.

Servicio de Régimen Jurídico

Al Servicio de Régimen Jurídico le corresponde:

- a) La elaboración de informes jurídicos y el asesoramiento legal sobre las competencias asignadas a la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo.
- b) El estudio y tramitación de las denuncias planteadas ante la Agencia en materias de su competencia.
- c) El estudio y tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en las materias que sean competencia de la Agencia.



8.2 Sistema arbitral de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que pueden surgir entre el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios. El 3 de mayo de 1993 se promulgó por Real Decreto su reglamento.



¿Cómo se tramita?

La solicitud de arbitraje se formaliza personalmente o a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, ante la Junta Arbitral que corresponda al domicilio del consumidor.

El Secretario de la Junta Arbitral notificará al reclamado la solicitud de arbitraje, si está adherido al Sistema o para la formalización del Convenio Arbitral si no lo estuviera. Formalizado el Convenio, se designará al Colegio Arbitral, con sujeción a los principios de audiencia, contradicción e igualdad.

Composición

El Colegio Arbitral estará compuesto por tres árbitros designados del siguiente modo:

- Un árbitro representante de los consumidores.
- Un árbitro representante del sector empresarial afectado.
- Un presidente del Colegio Arbitral.

Seguidamente se dará audiencia a las partes, que podrán realizarla verbalmente o por escrito, acordándose la parte de la prueba si fuera necesario.

Resolución

El procedimiento finaliza mediante la decisión de laudo, del Colegio Arbitral, que tiene carácter vinculante, es ejecutivo y de obligado cumplimiento para las partes. Según el Reglamento Arbitral, la duración máxima del procedimiento es de 4 meses, desde la designación del Colegio Arbitral.

Direcciones Juntas Arbitrales de Consumo

- **JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS**
C/ Santa Susana, 20-2º
33007 OVIEDO
Tel.: 985 10 83 06
- **JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL DE GIJÓN**
C/ Cbrales, 2 (antigua Pescadería Municipal)
33201 GIJON
Tel.: 985 34 10 00
- **JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL DE AVILES**
C/ San Bernardo, 3-3º
33400 AVILES
Tel.: 985 52 11 55
- **JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA MANCOMUNIDAD DEL VALLE DEL NALÓN**
Avda. de Bimenes, s/n
33960 BLIMEA
Tel.: 985 67 20 57

8.3 Reclamaciones cuando y cómo reclamar

Para fundamentar correctamente una reclamación, deberá hacer lo siguiente:

- Estar en posesión de la factura de lo abonado por la compra o el servicio.
- Si se trata de un producto, lea las instrucciones antes de su uso.
- Pida el certificado de garantía en su caso.
- Si adquiere un producto que necesite instalación, solicite la presencia del técnico instalador.



Formas de reclamar

Puede reclamar por teléfono, personalmente o por escrito. En cualquiera de las formas, hay que proporcionar los siguientes datos:

- Nombre, dirección y teléfono de la empresa contra la que se reclama.
- Objeto de la reclamación, haciendo referencia a las circunstancias en que se adquirió el bien o se solicitó la prestación de servicio.
- Solución que se pide obtener.
- Fotocopia de la documentación que se relacione con el asunto por el que se reclama.
- Entregue por duplicado la reclamación a fin de que pueda quedarse con un ejemplar sellado por el organismo donde presentó la reclamación.

Si se tratara de un alimento que considere que no está en las debidas condiciones sanitarias deberá:

- Denunciarlo inmediatamente a los servicios de inspección municipales o de la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo.
- Acompañar la denuncia con todos los datos personales de quien formula la denuncia y de las anomalías observadas en el producto.
- Indicar el nombre del producto, dónde ha sido adquirido y, a ser posible, el número de lote y fabricante.

8.4 Vías a disposición de los consumidores y usuarios en defensa de sus derechos e intereses

La Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios establece que “Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir”.

VIA ADMINISTRATIVA

Estas infracciones, previa la tramitación del correspondiente expediente, son normalmente

sancionadas con multas económicas cuya cuantía varía en función de su naturaleza. Esta sanción no revierte en el consumidor.

VIA PENAL

En el ejercicio penal se presupone que los hechos son legalmente tipificados como delito o falta. Todo consumidor que haya sufrido un daño o perjuicio como consecuencia de un delito o una falta, está legitimado para ejercitar una acción civil de resarcimiento. Este proceso se somete en su tramitación y resolución a lo establecido en la ley de Enjuiciamiento Criminal.

VIA CIVIL

En esta vía el consumidor puede obtener una prestación de resarcimiento (indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos), normalmente económicos. Este procedimiento está regulado fundamentalmente en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

VIA ARBITRAL

Explicada ya anteriormente en el apartado 8.2.

8.5 Direcciones de interés para el consumidor

• AGENCIA DE SANIDAD AMBIENTAL Y CONSUMO

C/ Santa Susana, 20 – 2º
33007 OVIEDO
Tel.: 985 10 83 00
Fax: 985 10 83 10
e-mail: consumo@princast.es

Oficinas Municipales de Información al Consumidor

• AVILES

San Bernardo, 3- 3º C
33400 AVILES
Tel.: 985 52 11 55

• CANGAS DE ONIS

Constantino González, 5 - bajo
33550 CANGAS DE ONIS
Tel.: 985 84 89 99



- **CARREÑO**
Braulio Busto, 2-1º
33430 CANDAS
Tel.: 985 87 11 11
- **CORVERA**
Rubén Darío, s/n
33400 COVERA DE ASTURIAS
Tel.: 985 57 58 56
- **GIJON**
Cabrales, 2 (antigua Pescadería Municipal)
33201 GIJON
Tel.: 985 34 10 00
- **GRADO**
Alonso de Grado, 3
33820 GRADO
Tel.: 985 75 20 98
- **LENA**
Marqués de San Feliz, 7
33630 POLA DE LENA
Tel.: 985 49 38 09
- **MANCOMUNIDAD VALLE DEL NALÓN**
Avda. de Bimenes, s/n
33960 BLIMEA
Tel.: 985 67 20 57
- **MIERES**
La Vega, 32 - bajo
33600 MIERES
Tel.: 985 45 20 56
- **NAVA**
Pl. Manuel Uría, 1
33520 NAVA
Tel.: 985 71 60 13
- **PRAVIA**
Número, 15 - bajo
33120 PRAVIA
Tel.: 985 82 28 29
- **RIBADESELLA**
Ayuntamiento
Pl. Reina Mª Cristina, 1
33580 RIBADESELLA
Tel.: 985 86 02 55
- **SIERO**
Plaza de Abastos
33510 POLA DE SIERO
Tel.: 985 72 22 89

- **TINEO**
Avda. González Mayo, 16 – 2º
33870 TINEO
Tel.: 985 80 06 13
- **VALDES**
Pilarín, 2 – 1º
33700 LUARCA
Tel.: 985 47 01 76 / 77
- **VEGADEO**
Plaza Ayuntamiento, s/n
33770 VEGADEO
Tel.: 985 63 45 39

Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Asturias

- **ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS “STA. Mª DE COVADONGA”**
Santa Clara, 10 – 1º
33001 OVIEDO
Tel.: 985 22 51 12
- **FEDERACIÓN REGIONAL DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ASTURIAS (UCE)**
Foncalada, 34 – entreplanta, 1º D
33002 OVIEDO
Tel.: 901 50 10 50
- **ASOCIACIÓN DE INQUILINOS Y USUARIOS DE VIVIENDA “ EL LLAR”**
Periodista Adeflor, 3 – entlo. D
33205 GIJON
Tel.: 985 35 76 64
- **ASOCIACIÓN DE ENFERMOS CRÓNICOS Y DE USUARIOS DE LA SANIDAD PÚBLICA Y PRIVADA DE ASTURIAS “ASENCRO”**
Apartado de Correos 1468
33080 OVIEDO
- **UNIÓN CÍVICA DE CONSUMIDORES DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS “UNAE”**
Policarpo Herrero, s/n
(Bajos Estadio Carlos Tartiere)
33006 OVIEDO
Tel.: 985 96 61 73

