



Unión de
Consumidores de
Andalucía-UCA/UCE

Edita:

Unión de Consumidores de Andalucía-UCA/UCE. 2010

Colabora:

Consejería de Igualdad y Bienestar Social
Instituto Andaluz de la Juventud

Textos:

Francisco Rodríguez Baixauli

Diseño y Maquetación:

la azotea, arte y diseño

Impresión:**Dep. Legal:**

INTRODUCCIÓN

Ficha 01: Los derechos del consumidor.....	7
Ficha 02: La Unión de Consumidores de Andalucía-UCA/UCE.....	10
Ficha 03: Las reclamaciones por productos y servicios (1ª parte).....	12
Ficha 04: Las reclamaciones por productos y servicios (2ª parte).....	15
Ficha 05: Nos compramos un piso.....	18
Ficha 06: La compra de un vehículo de segunda mano.....	20
Ficha 07: Los suministros esenciales (1ª parte).....	23
Ficha 08: Los suministros esenciales (2ª parte).....	26

IMAGEN Y PUBLICIDAD. LAS COMPRAS COMPULSIVAS

Ficha 09: Las rebajas.....	31
Ficha 10: Las nuevas tarjetas revolving.....	34
Ficha 11: Los establecimientos de ocio.....	37
Ficha 12: La atracción del consumidor.....	40

LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Ficha 13: La portabilidad telefónica.....	47
Ficha 14: La preasignación del operador telefónico.....	49
Ficha 15: La telefonía móvil 3G.....	52
Ficha 16: El intercambio de archivos en internet.....	54
Ficha 17: El fraude del phishing.....	57
Ficha 18: La nueva Televisión Digital Terrestre.....	60

LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

Ficha 19: Los medicamentos.....	65
Ficha 20: El consentimiento informado.....	68
Ficha 21: La cirugía estética.....	71
Ficha 22: El bronceado con rayos ultravioleta.....	74
Ficha 23: La obesidad en los jóvenes.....	77
Ficha 24: Los seguros multirriesgo (1ª parte).....	79
Ficha 25: Los seguros multirriesgo (2ª parte).....	82
Ficha 26: La inspección técnica de vehículos (ITV).....	85
Ficha 27: La reparación de electrodomésticos.....	88
Ficha 28: El Libro del Edificio.....	91

VIAJES Y CONSUMO ECOLÓGICO

Ficha 29: Los viajes en avión (1ª parte).....	97
Ficha 30: Los viajes en avión (2ª parte).....	100
Ficha 31: Los viajes en avión (3ª parte).....	104
Ficha 32: La Agenda 21.....	107
Ficha 33: Seamos más ecológicos gastando menos.....	110

Hoy en día, los consumidores más jóvenes se han convertido en el objetivo preferido de las compañías y establecimientos comerciales para venderles sus productos y ofrecerles sus servicios.

Tanto a ellos como a ellas, la mayor parte de la publicidad está dirigida a captar su atención y ofrecerle maravillosos productos y servicios a precios increíbles, incidiendo en los aspectos en que los jóvenes son más vulnerables: éxito social, atractivo, mejor imagen, estar a la última moda, destacar sobre el resto, etc.

En muchos casos vemos como la compra impulsiva afecta a cada vez más consumidores, que se dejan llevar por la atracción de las marcas y las imágenes, reaccionando a estímulos como la música, los colores, las formas,... tanto de los envoltorios de los productos, como de la distribución de los establecimientos comerciales, pensados como centros de ocio en los que los jóvenes se divierten y se lo pasan bien gastando su dinero.

De esta forma, ha aumentado considerablemente la compra compul-

siva y el sobreendeudamiento familiar, consecuencia todo ello de unos hábitos de consumo que se inclinan más por el gasto desmesurado y caprichoso que por la compra racional, en la que el consumidor compra aquello que realmente necesita, comparando las ofertas y decidiéndose por la mejor relación calidad-precio.

Esta guía pretende acompañar a los jóvenes consumidores de hoy en una recopilación de situaciones en las que poco a poco se irán encontrando, de forma que puedan conocer con antelación cuáles son los problemas más habituales que suelen surgir, teniendo a su alcance prácticos consejos y formas de resolver los conflictos que puedan aparecer.

En definitiva, se pretende conseguir que los jóvenes consumidores tengan la información necesaria para consumir de una forma crítica, consciente y responsable, consiguiendo así no convertirse en víctimas de la sociedad de consumo, sino en consumidores responsables e informados de sus derechos y obligaciones.

Los derechos del consumidor

Tanto los jóvenes consumidores como todos los demás consumidores, tenemos los mismos derechos y obligaciones: la ley nos protege a todos.

Pero para conseguir esa protección es importante conocer cuáles son los derechos que como consumidores tenemos y, por supuesto, cómo ejercerlos.

De entre todos los principios que informan la legislación aprobada en materia de consumo, podemos destacar los siguientes:

- Derecho a la protección de la salud o seguridad

- Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.
- Derecho a la información.
- Derecho a la educación y formación en materia de consumo.
- Derecho de representación, consulta y participación.

Pero el joven consumidor puede encontrar entidades y organismos que le ayuden a un ejercicio real y efectivo para lograr el cumplimiento de toda la normativa que le protege, como la propia **Unión de Consumidores de Andalucía-UCA/UCE**.

Para poder iniciar cualquier reclamación, el joven consumidor debe **reunir la mayor cantidad de documentos posibles** que demuestren el incumplimiento por parte de la empresa. Estos documentos son, principalmente:

- la publicidad
- el contrato
- los presupuestos
- facturas, etc.

Por lo tanto, es fundamental pedir siempre el ticket o factura al comprar un producto o contratar un servicio, y guardar todos los documentos que consideremos importantes.

Existen varios procedimientos de reclamación y **diversos organismos que ayudarán** al joven consumidor a resolver dudas y a plantear de la mejor forma posible su reclamación.

De esta forma, el joven consumidor puede acudir a:

- Los Servicios Provinciales de Consumos.
- Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de su Ayuntamiento.
- Las asociaciones de consumidores.

La vía judicial, aunque posible, no suele utilizarse en materia de consumo, por la complejidad del procedimiento y porque en la mayor parte de los casos es necesaria la intervención de abogados y procuradores que pueden suponer un coste muy elevado.

En cambio, es más usual acudir a la **Junta Arbitral de Consumo**, organismo dependiente de las administraciones públicas, y cuyas características principales son la gratuidad para el consumidor, su especialización en temas de consumo y la obligatoriedad de sus decisiones.

Por su parte, los establecimientos que prestan algún servicio o vendan productos, están obligados a tener a disposición de los usuarios las **hojas de quejas y reclamaciones**.

Se trata de un formulario establecido por la administración pública donde podremos reflejar el motivo de nuestra reclamación y dejar de manifiesto que la empresa queda enterada, de forma fehaciente, del problema ocurrido, pues han de entregarse dos copias debidamente selladas y con los datos de la empresa, al consumidor.

Una vez el propio consumidor ha remitido una de las copias a la administra-

ción de consumo (siempre que no se haya producido una respuesta satisfactoria de la empresa en un plazo máximo de diez días hábiles), se inicia un procedimiento con el fin de intentar resolver la situación y de llegar a un **acuerdo entre ambas partes**.

En todo caso, si del relato de los hechos que hace el consumidor, se desprende una posible infracción en materia de consumo, la empresa o establecimiento podría ser sancionada por su actuación, con multas, retirada del producto o, incluso, cierre del establecimiento.

En el caso de que el establecimiento no disponga o no quiera facilitar hojas de reclamaciones, el usuario debe solicitar la intervención de la Policía Local, con el objeto de que se levante acta de lo ocurrido y se comunique a la administración, pues este incumplimiento conlleva la adopción de medidas oportunas por la infracción.



ficha 02

La Unión de Consumidores de Andalucía-UCA/UCE

La Unión de Consumidores de Andalucía UCA/UCE es una federación de asociaciones de consumidores, sin ánimo de lucro, que se constituye en marzo de 1985 al amparo de los artículos 22 y 23 de la Constitución Española, y del R.D.L. 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y otras Leyes Complementarias, así como de lo establecido en el Estatuto de Autonomía para Andalucía y de la Ley de los Consumidores y Usuarios en Andalucía.

UCA/UCE pretende la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos

como consumidores y usuarios, la representación y defensa de sus intereses (individuales y colectivos) y el desarrollo de su participación en la vida social. UCA/UCE está compuesta por las Uniones de Consumidores provinciales de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla, asociaciones que representan los intereses de los consumidores y usuarios en el ámbito de sus respectivas provincias y desempeñan una labor directa de atención a las consultas y reclamaciones de los mismos.

Unión de Consumidores de Andalucía- UCA/UCE está **adherida a la Unión de Consumidores de España-UCE**,

la cual está presente en numerosos órganos de consulta y participación de ámbito internacional y nacional, entre ellos cabe destacar la presencia en el Consejo de los Consumidores y Usuarios de España y en el Comité Económico y Social de la Comunidad Económica Europea; en la Comisión Interministerial de Ordenación Alimentaria; en la Comisión Consultiva de la Comisión Nacional de Valores; en la Junta Consultiva de Seguros; en la Comisión de Seguimiento de la Política de Vivienda; en el Consejo Asesor de Calidad; en el Comité de Ordenación de Servicios Públicos.

Desde su constitución hasta el momento actual, Unión de Consumidores de Andalucía-UCA/UCE ha conseguido un **alto grado de consolidación y una importante presencia en la sociedad andaluza** que la reconoce como el más válido interlocutor y la entidad más representativa de los consumidores y usuarios andaluces.



ficha 03

Las reclamaciones por productos y servicios

1ª parte

Las reclamaciones por un servicio mal prestado o un producto defectuoso exigen el cumplimiento de unas condiciones que los jóvenes consumidores y usuarios no siempre conocemos.

Dentro de esas reglas para ejercer nuestro derecho a reclamar, el respeto de los plazos es determinante: **dejar pasar en exceso el tiempo puede significar la imposibilidad de efectuar la reclamación.**

Las normas para reclamar en materia de consumo, conceden a los jóvenes consumidores (y a todos, en general),

plazos determinados tras la contratación para el ejercicio de sus derechos, durante los cuales pueden incluso, tratándose de contratos a distancia o electrónicos, ejercer un derecho a la reflexión y a “arrepentirse” y desistir del contrato sin verse obligados a alegar causa o motivo alguno.

Por eso, dejar pasar el tiempo puede convertirse en un grave error, por lo que conviene saber cuáles son estos plazos y cómo efectuar la reclamación para que tenga plenos efectos.

En otros casos, el consumidor no tiene este derecho de renuncia o desistimiento. Entonces, será la media-

ción voluntaria entre las partes el primer paso para encontrar una solución que satisfaga a todos. Si no fuera así, la denuncia administrativa, el arbitraje de consumo o la vía judicial serán las únicas salidas.

De ahí la importancia de tener siempre presente que alargar en exceso los problemas, posponer en el tiempo las reclamaciones y quejas puede ocasionar la pérdida de nuestros derechos como jóvenes consumidores.

Viajes combinados

- **Motivos para reclamar:** Incumplimiento de las condiciones pactadas en un contrato de viaje combinado (itinerarios, categoría de hoteles, etc.).
- **Plazo:** Hay que reclamar en el acto y por escrito, tanto ante el prestador del servicio como ante la agencia organizadora, y a la vuelta se puede seguir la reclamación si en el destino no ha sido resuelta. Cuando no se obtiene la compensación que se considera oportuna, se puede acudir a las asociaciones de consumidores y plantear la demanda por la vía arbitral (si la empresa se adhirió), o judicial, así como las oportunas denuncias administrativas.

Hay un plazo de dos años para hacerlo, a contar desde que se incumplen las condiciones pactadas para un viaje combinado.

- **Observaciones:** Si desea desistir del contrato sin abonar ninguna cantidad a la agencia, debe hacerlo con más de quince días de antelación y por escrito, solicitando la devolución de lo ya abonado. Aun así, la agencia puede reclamar una pequeña cuantía justificada por gastos de gestión y anulación.

Si el desistimiento se produce entre diez y quince días antes de la fecha del comienzo del viaje, deberá pagar una penalización del 5% del importe total del viaje; si es entre tres y diez días antes, el 15%, y si desiste dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida, el 25%. Si no se presenta a la salida, está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

Seguros (Automóvil y Hogar...)

- **Motivos para reclamar:** La compañía de seguros no se hace cargo de los daños del siniestro que se consideran cubiertos por la póliza.
- **Plazo:** Dos años para acudir a los

tribunales en seguros que cubren daños materiales (sinistros de coche) y cinco por daños a personas (seguros médicos, de vida...).

- Observaciones: Es importante que la primera reclamación a la compañía de seguros se realice –preferiblemente por burofax- lo antes posible desde que se detecta el incumplimiento, dirigiéndose al Defensor del Asegurado de la entidad.

Garantía de Bienes Muebles

- Motivos para reclamar: el bien está defectuoso o presenta falta de conformidad con lo ofertado.
- Plazo: Dos años para bienes nuevos y un año para productos de segunda mano (este es el plazo para reclamar al vendedor el cumplimiento de las garantías de los bienes).

Si hay que acudir a juicio para denunciar que el fabricante no ha cubierto las garantías, el plazo es de tres años desde la fecha de compra del producto defectuoso.

- Observaciones: A partir de los seis meses desde la adquisición del

bien corresponde al consumidor la obligación de probar que el vicio o falta de conformidad existía al comprarlo, lo que dificulta mucho la reclamación.

- Consejo: Conviene que el joven consumidor solicite el cumplimiento de la garantía cuanto antes.

Aprovechamiento por turno de Bienes Inmuebles (Multi-propiedad)

- Motivos para reclamar: Cambio de opinión del consumidor, deficiencias contractuales o de información, etc...
- Plazo: 10 días para desistir del contrato firmado sin alegar ningún motivo. Tres meses para resolver el contrato por deficiencias contractuales y/o informativas.

Cuatro años para anular el contrato en juicio, si no se informó al consumidor sobre lo que estaba adquiriendo.

- Observaciones: Las notificaciones han de hacerse mediante burofax, telegrama notificación notarial u otro modo que deje constancia de su remisión y contenido, indicando, cuando corresponda, las irregularidades o defectos detectados.



ficha 04

Las reclamaciones por productos y servicios

2ª parte

En esta segunda parte, podremos ver otro grupo de situaciones a las que habitualmente se enfrenta el joven consumidor, indicando los problemas más habituales y cómo reaccionar frente a ellos.

Engaños y manipulaciones en la firma de contrato

- **Motivos para reclamar:** La firma de un contrato por error o mediante engaños.
- **Plazo:** Cuatro años para acudir a juicio desde la firma del contrato.

- **Observaciones:** Se puede solicitar la nulidad de un contrato por error, dolo o engaño, inducidos en el joven consumidor por el vendedor.
- **Dónde reclamar:** Ante la propia empresa o establecimiento, y a través de las asociaciones de consumidores o los organismos de consumo de las comunidades autónomas.

Ventas a distancia (Teléfono, Internet, Correo)

- **Motivos para reclamar:** El bien no es del agrado del comprador.

- **Plazo:** Siete días para devolver el producto desde su recepción, sin alegar causa alguna (se conoce como desistimiento).

Cuestión distinta es que el producto sea defectuoso o no conforme, en ese caso se podrá reclamar en base a la garantía, con los plazos aplicables según ésta.

- **Observaciones:** Quedan excluidos los contratos de suministro de bienes confeccionados según las especificaciones del consumidor, personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

También las grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor; la prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas, y los bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el vendedor no pueda controlar.

Compras fuera de establecimiento mercantil (a domicilio)

- **Motivos para reclamar:** No es necesario alegar causa alguna.
- **Plazo:** Siete días para devolver el

producto desde su recepción, sin alegar causa alguna (se conoce como desistimiento). Cuestión distinta es que el producto sea defectuoso o no conforme, en cuyo caso se podrá reclamar en base a la garantía, con los plazos aplicables según ésta.

- **Observaciones:** Basta con el envío del documento de revocación o la devolución de las mercancías recibidas, aunque es muy recomendable hacerlo fehacientemente y con acuse de recibo ya que corresponde al consumidor probar que ha ejercitado su derecho de revocación en plazo.
- **Dónde reclamar:** Ante la propia empresa, y a través de las asociaciones de consumidores o de los organismos de consumo de la comunidad autónoma.

Transporte aéreo

- **Motivos para reclamar:** Overbooking, daños en la maleta o extravío del equipaje.
- **Plazo:** Si hay overbooking, la reclamación a la compañía aérea debe efectuarse en el acto. Para los problemas con las maletas o equipaje, 10 días en vuelos nacionales y siete en días en vuelos internacionales.

- Observaciones: Si no hay acuerdo con la compañía aérea (las compensaciones para estos casos están tasadas por ley en función del peso facturado), hay seis meses de plazo en caso de vuelos nacionales y dos años en internacionales para llevar el asunto a los tribunales, justificando que las compensaciones estipuladas por ley son insuficientes para el perjuicio causado.

Accidentes

- Motivos para reclamar: Resbalones y caídas en establecimientos públicos debido a las deficientes condiciones del suelo, escaleras o similares de sus instalaciones. Accidentes en la vía pública por desprendimiento de un edificio en mal estado de conservación de la fachada, tejado o balcones, etc.
- Plazo: un año.
- Observaciones: Se trata de responsabilidades extra-contractuales. En general, los daños fuera de contrato prescriben al año. Si la responsabilidad es imputable a una administración pública deberá iniciarse una reclamación de responsabilidad patrimonial de la administración ante la misma, recurriendo por vía contencioso-administrativa contra la desestimación de la misma.

Daños por productos defectuosos

- Motivos para reclamar: Daños patrimoniales o lesiones físicas causados por productos defectuosos, con deficientes informaciones de uso, etc. Ejemplo: si un televisor explota y causa destrozos en una casa, la reparación del televisor se reclama al fabricante, con lo que se aplican los plazos de las garantías (si no han vencido), pero los daños patrimoniales ocasionados a la casa se reclaman al fabricante a modo de “daños por productos defectuosos”, y los plazos son distintos.
- Plazo: 3 años para ir a juicio desde que se provocaron los daños.
- Observaciones: Los daños se deben originar dentro de los diez primeros años desde la puesta en el mercado del producto defectuoso.



ficha 05

Nos compramos un piso

Sea primera vivienda, segunda residencia, nueva o de segunda mano, la compra de una casa constituye a menudo la transacción económica más importante del joven consumidor, debido a su elevado importe y a la trascendencia que tiene en su propia vida y su economía.

Esta adquisición condiciona al propietario hasta tal punto que ha de destinar un gran porcentaje de sus ingresos durante un importante periodo de tiempo para afrontar su pago.

Por eso, además de comprobar deteni-

damente las condiciones de venta del piso en sí (plazos de entrega, memoria de calidades, condiciones generales, posibles penalizaciones, configuración del piso, gastos, servicios, etc...), también hemos de **cuidar de qué forma haremos frente a los numerosos pagos** que se nos avecinan con la compra del piso.

De esta forma, el joven consumidor se ve obligado, en la mayor parte de los casos, a someterse a una hipoteca, lo que complica la capacidad de ahorro y puede entrarse de lleno en una espiral de endeudamiento para la adquisición de otros productos si acudimos a otros productos de financiación (tarjeta de crédito, préstamos rápidos, etc..).

Para que la compra de la vivienda no sea tan traumática, sobre todo, en lo que se refiere al pago a través de un préstamo hipotecario, podemos indicar algunas **recomendaciones prácticas**:

- Conviene solicitar un importe algo superior al necesario, de esta forma se dispondrá de mayor liquidez a un precio más barato sin recurrir a otro tipo de financiación.
- Si se está pensando en adquirir una vivienda en un futuro no muy lejano, puede resultar recomendable ahorrar previamente en una cuenta vivienda.
- Para poder comparar distintas ofertas hipotecarias, debe hacerlo en función de la TAE (Tasa Anual Equivalente). La TAE es el resultado de una fórmula matemática que tiene en cuenta el tipo de interés nominal, las comisiones y el plazo de amortización de la operación. Es decir, la TAE refleja el coste real (total) del préstamo.
- Se debe comparar siempre préstamos similares, es decir: uno de tipo fijo con otro de tipo fijo, o de variable con variable, teniendo como indicador comparativo la TAE.
- Hay que tener presente la situación económica actual y las perspectivas de futuro, para decidirse por préstamo a interés fijo o variable.
- Es importante considerar la cantidad que periódicamente se puede pagar para no caer en el sobreendeudamiento.
- A mayor duración del préstamo, mayor será el interés que habrá de pagar. Conviene buscar el punto de equilibrio entre plazo de duración e interés.
- Resulta interesante procurar que no exista comisión por cancelación anticipada del préstamo hipotecario, por si tenemos la oportunidad de amortizarlo en un plazo menor al pactado.
- En ocasiones, si tenemos falta de liquidez, puede ser conveniente solicitar un periodo de carencia, durante el que sólo se pagan intereses y no capital, porque las cuotas son más bajas. El inconveniente es que a largo plazo el préstamo es más caro.
- Puede ser interesante contratar préstamos a plazo fijo o suscribir préstamos que permitan pasar de un tipo de interés a otro, sin demasiados obstáculos y al menor coste posible.
- En el mercado hay productos diseñados para reducir el riesgo de interés de los usuarios: préstamos mixtos, préstamos con techo y suelo garantizado, variables de cuota fija etc. Conviene sopesar todas las ofertas detenidamente.



ficha 06

La compra de un vehículo de segunda mano

El mercado de coches y motocicletas de ocasión o de segunda mano, se dirige especialmente a los jóvenes consumidores que cuentan con los ahorros suficientes para adquirir un medio de transporte.

En cualquier caso, es importante que el consumidor compare detalladamente todas las ofertas a la hora de decidirse por un vehículo determinado, pudiendo dar un primer vistazo a las revistas especializadas para orientarse sobre el precio aproximado del vehículo que se pretende adquirir.

Sin embargo, el joven consumidor ha de tener en cuenta que la compra de un vehículo conlleva siempre una importante inversión, por lo que es interesante calcular todos los gastos adicionales al precio de venta:

- **Impuestos:** el impuesto de transmisiones patrimoniales (en el momento de la compra) y el impuesto de circulación (cada año).
- **Seguro de responsabilidad civil obligatoria** (todos los años)
- **Otros gastos:** combustible, reparaciones, mantenimiento periódico, etc...

Si fuera necesario solicitar un préstamo para la compra del vehículo, el joven consumidor puede elegir el tipo de financiación que desee, ya que se le ofrecerán varias opciones. **Consejos:**

- Pues solicitar información a bancos y cajas de ahorro para obtener un préstamo. En este caso, deberá tenerse en cuenta los intereses, gastos y comisiones.
- No es recomendable que el plazo para pagar el préstamo sea muy largo, porque puede llegar a encarecer notablemente el coste del vehículo.
- La mayoría de los concesionarios ofrecen condiciones especiales de financiación para pagar poco a poco la compra del vehículo. Conviene informarse de las condiciones e, incluso, de las ventajas, pues en algunos casos, la financiación conlleva rebaja en el precio, entrega de accesorios de forma gratuita, etc...
- Hay que prestar especial atención al estado del vehículo antes de decidirse por su compra.
- Comprobar la revisión de la Inspección Técnica del Vehículo (ITV), si el coche tiene más de cuatro años (cinco para motocicletas).

□ Tener en cuenta el cuentakilómetros del vehículo para conocer su desgaste o el uso realizado, pero quizá no corresponda con la realidad, por lo que siempre deberemos atender también al estado general de otras piezas significativas del vehículo: desgaste de los pedales, asientos, manillar o volante, cambio de marchas, etc...

□ Hacer que el vehículo sea revisado por otro mecánico o taller, para asegurarnos de que las condiciones reales son las que nos dice el vendedor.

Todas estas precauciones, el joven consumidor debe extremarlas cuando se trate de una compra de particular a particular, puesto que los concesionarios o talleres podremos encontrarlos más fácilmente a la hora de presentar cualquier queja o reclamación.

Por lo que se refiere a la documentación del coche o de la motocicleta, debemos comprobar que el número de chasis coincida con el que aparece en la documentación del vehículo, y, además, observar la validez del permiso de circulación y de la tarjeta de inspección técnica.

Tampoco está de más comprobar en el ayuntamiento correspondiente, que el vehículo está al corriente del impuesto de circulación, pues puede

ocurrir, incluso, que haya sido declarado su embargo a favor de la administración, por impago del impuesto.

De igual forma, también conviene acudir a la **Jefatura Provincial de Tráfico** para cerciorarnos de que el vehículo no tiene ninguna multa pendiente de pago o que esté embargado por ese motivo.

En el caso de que vayamos a comprar el vehículo en un concesionario o taller, hemos de solicitar la correspondiente factura, a fin de poder exigir, si fuera necesario, el ejercicio de la garantía, que como mínimo será de un año.

Si la compra se hace al anterior propietario del vehículo, no podremos disfrutar de la garantía de un año, y cualquier reclamación sobre vicios ocultos tendrá que ser presentada directamente en el Juzgado en un plazo máximo de seis meses.

Una vez el vehículo en nuestras manos, debemos recordar no podemos circular con él si no disponemos del seguro de responsabilidad civil obligatoria, que cubre los daños personales y materiales a terceros.

Conviene estudiar todas las ofertas de las compañías y escoger la que más nos interese, teniendo en cuenta tanto el precio, como las coberturas y,

sobre todo, las limitaciones que pudieran aparecer en las cláusulas particulares o generales.



ficha 07

Los suministros esenciales

1ª parte

Hoy en día, y para tener una adecuada calidad de vida, dependemos de una serie de servicios que se nos hacen esenciales: la electricidad, el agua, el gas y el teléfono.

De nada nos sirve tener una vivienda y no disponer de estos servicios, por lo que conviene tener unos mínimos conceptos que nos ayudarán a desenvolvernó adecuadamente entre las empresas que los prestan.

Hemos de tener presente, que diversas empresas nos pueden ofrecer varias servicios de forma conjunta,

por lo que deberemos sopesar las diversas ofertas, tarifas y el ahorro que podemos conseguir con cada una de ellas.

El agua

Por lo que se refiere al servicio de agua potable, el joven consumidor debe tener en cuenta lo siguiente:

- Las competencias para el suministro de agua potable recaen en los Ayuntamientos, que podrán delegar en empresas la concesión de este servicio.

- Sólo el agua para consumo humano tiene obligatoriamente un control sanitario y precios aprobados por la administración, lo que no ocurre en el caso del agua suministrada como agua para regadío.
- La contratación se realizará, en todo caso, por escrito, mediante póliza de abono, y se le entregará una copia al consumidor, donde constarán todas las condiciones para la prestación del servicio.

Por lo que se refiere a la infraestructura, podemos diferenciar tres tramos en la red de suministro, que conviene conocer en caso de existir problemas o la necesidad de efectuar reparaciones:

- La red exterior: la compañía responde de roturas y averías.
- La red interior del edificio: es la comunidad de propietarios la que se encarga de su mantenimiento y reparación.
- La red interior del abonado: será el abonado quien deba mantener en adecuado estado de conservación la instalación de su vivienda.

Como cualquier servicio, también el suministro de agua puede llegar a suspenderse o, en los casos más extremos, a la baja del contrato.

Puede producirse tanto a iniciativa de la empresa, pero sólo en casos determinados (por ejemplo, el impago de los recibos o en caso de fraude o instalación inadecuada), por la propia voluntad del joven consumidor (venta de la vivienda, cambio de titular, etc.).

La electricidad

También en este caso, la empresa no puede negarse a prestar el servicio, salvo la existencia de recibos impagados de otros contratos anteriores de los que sea titular el joven consumidor.

En el contrato encontraremos datos importantes, como **la tarifa elegida, la potencia contratada y la forma de facturación.**

De todos ellos, el más importante es la potencia que vayamos a contratar. Elegir una potencia inferior a la necesaria (todo dependerá del número de electrodomésticos que vayamos a utilizar de la potencia que necesiten), nos provocará cortes continuos del suministro causados por el limitador al rebasar dicha potencia, pero elegir una potencia superior hará que paguemos más en cada recibo.

Previamente a realizar el contrato, se realizará una inspección previa por electricista autorizado para comprobar el correcto estado de la instalación (Boletín de Instalación).

En la factura que nos remitirá la empresa con la que finalmente hayamos contratado este servicio, aparecerán los siguientes conceptos:

- Término de potencia: Es la parte fija del recibo, proporcional a la potencia contratada: Potencia x €/kW
- Término de energía: Corresponde a la energía consumida por el usuario: Consumo x €/kWh
- Otros conceptos que también nos aparecerán en nuestra factura son el alquiler del contador y los impuestos.



Los suministros esenciales

2ª parte

El gas

Para contratar el suministro de gas, deberemos tener en cuenta las dos modalidades existentes:

- Gas Butano (suministrado a través de bombonas).
- Gas Natural (suministrado a través de tubería).

La contratación se realizará por escrito en ambos casos, tras comprobar que la instalación del abonado es adecuada, entregándole una copia del contrato al joven consumidor.

Un detalle importante son las revisiones del gas, porque todo usuario está obligado a comprobar periódicamente el buen estado y funcionamiento de su instalación.

En el caso de tener contratado gas butano o propano las revisiones serán cada 5 años, y en el caso de tener en nuestro domicilio gas natural, deberemos pasar la revisión técnica cada 4 años.

Para las revisiones no existen tarifas oficiales, y cada empresa puede fijar libremente el precio, por lo que es conveniente consultar el coste antes de contratar la revisión.

Debemos tener en cuenta que hay muchas empresas que se dedican a acudir a los domicilios particulares ofreciéndose a llevar a cabo estas revisiones o hacer las reparaciones necesarias.

No es obligatorio acceder a esos servicios, y siempre deberemos tener en cuenta estos consejos:

- El regulador de presión no tiene fecha de caducidad.
- La manguera flexible tiene impresa la fecha de caducidad, y podemos cambiarla nosotros mismos.
- Es obligatorio que nos informen por escrito del presupuesto de la reparación o revisión, antes de llevarla a cabo.
- Una vez realizada la reparación, es también obligatorio que nos entreguen factura, con todos los datos de la empresa y servicio realizado.
- Si nos hacen la revisión periódica, deberán entregarnos un certificado indicando que la instalación está en buen estado.
- En el caso de que nos sustituyan alguna pieza, es conveniente que-
dárnosla por si tuviéramos que presentar alguna reclamación.

El teléfono

En este servicio, disponemos de dos modalidades: telefonía fija y telefonía móvil.

Dependiendo de las necesidades, el joven consumidor puede elegir entre una de ellas o ambas, pero teniendo siempre en cuenta todas las ofertas y tarifas de los operadores telefónicos, muy amplia y con continuas novedades.

En la **telefonía fija**, podemos encontrarnos con varias posibilidades. Por un lado, podemos contratar la instalación de línea, por otro lado, el alquiler o compra del terminal telefónico, y, por último, la contratación del servicio de llamadas.

Todas estas opciones las podemos llevar a cabo con una única compañía o con diferentes, viendo para cada uno de los casos la mejor oferta.

En cuanto a la **telefonía móvil**, el joven consumidor puede encontrarse también con dos modalidades: la tarjeta prepago o el contrato.

En cualquier caso, conviene informarse muy bien antes de elegir cualquier opción, dadas las enormes posibilidades de contratación que existen.

En la telefonía móvil, además, deberemos tener en cuenta que la elección de un operador u otro para darnos de alta en la línea telefónica, viene acompañada generalmente por la entrega de un terminal telefónico.

Sin embargo, estos terminales vienen bloqueados originalmente por la compañía, de forma que los teléfonos entregados por un operador no sirven con otro operador distinto, a menos que los desbloqueemos, pero una manipulación de este tipo puede conllevar la pérdida de la garantía si lo hacemos dentro de los dos años desde la entrega.

Por último, los conceptos facturados en el servicio telefónico, tanto fijo como móvil (en este caso, de contrato), son:

- Cuota de abono (por estar conectado a la red)
- Cuota de consumo (por las llamadas realizadas)
- Alquiler de terminal, si se contrató (sólo en el caso de la telefonía fija)

Y en el caso de la telefonía móvil prepago, no se factura ningún concepto, puesto que no hay recibo ni cuotas, sólo posibilidad de recarga de la tarjeta.



Imagen y
publicidad.

Las compras compulsivas

Las rebajas

Las ventajas que ofrecen las rebajas son nada desdeñables: conseguir productos de igual calidad a precios inferiores a los habituales. Esto puede ayudarnos, siempre que actuemos de forma responsable, a nuestra economía.

Sin embargo, también es cierto que un consumo impulsivo, en el que el consumidor se deja arrastrar por la tentación de las rebajas, lleva al gasto injustificado e innecesario, por lo que debemos evitar estas situaciones y comprar aquello que realmente necesitamos.

Hemos de ser conscientes que ir de rebajas no es un entretenimiento en

sí mismo, sino una oportunidad de adquirir aquello que necesitamos a un precio inferior pero en **iguales condiciones de calidad y garantía** que el resto del año.

Las ventas en rebajas que se realizan en nuestra Comunidad solo pueden realizarse en la temporada de inicio del año y en la temporada estival.

En lo que se refiere a las rebajas de invierno, el periodo máximo puede extenderse desde el 7 de enero hasta el 1 de marzo. Cada comerciante decide, dentro de los límites y periodo legal de rebajas, las fechas y su duración, siempre por un mínimo de siete días.

En todo caso, el comerciante deberá indicar de forma clara y precisa el periodo de rebajas y aquellos productos que estén rebajados, indicando el precio antiguo y el nuevo o, al menos el porcentaje de rebaja que aplica.

En rebajas, el joven consumidor puede adquirir los productos y servicios rebajados a un precio inferior al habitual, dada la reducción del margen comercial que aplican los comerciantes y tiene derecho a pagar con tarjeta en las mismas condiciones que el resto del año.

Es importante, sin embargo, no confundir rebajas con saldos y liquidaciones. El joven consumidor ha de exigir igual calidad en las compras rebajadas, a diferencia de la compra de saldos o productos con tara.

En las ventas de saldos se oferta al consumidor la posibilidad de adquirir productos desparejados, con pequeños defectos o deterioros. Y, como es lógico, a precio inferior al producto en perfectas condiciones.

También se incluyen como venta de saldos aquella en la que el comerciante pone a la venta productos obsoletos o que han dejado de estar de moda y actualidad y, en ese sentido, con importantes dificultades para salir al mercado.

Las liquidaciones son ventas a precios inferiores de productos con las mismas garantías de calidad. La diferencia con las rebajas estriba en sus circunstancias ya que un comerciante podrá realizar liquidaciones por motivos determinados, tales como el cierre del negocio o el cese parcial de la actividad en relación al fin de la comercialización de determinada gama o tipo de productos, o también por cambio de la orientación del negocio o transformación de la empresa lo que implica que no hay un periodo genérico de liquidaciones.

Por tanto, la compra en rebajas ha de estar sometida a las mismas condiciones de calidad y garantía, y por ello, siempre podremos exigir, en el caso de productos de naturaleza duradera, la misma calidad, garantía, servicio y reparaciones que durante el resto del año. Estos productos, por lo tanto, estarán igualmente garantizados por un mínimo legal de dos años, siendo la garantía total y gratuita por todos los conceptos, incluyendo portes, salidas de técnicos y piezas, lo que hace imprescindible **solicitar y guardar siempre el ticket o factura en previsión de futuras reclamaciones.**

Por lo que se refiere a los precios, en las ventas en rebajas el precio rebajado debe indicarse, como ya hemos dicho, junto con el precio habitual o indicar el porcentaje de rebaja.

La publicidad y la información no deben inducir a error al consumidor por lo que los establecimientos deben presentar bien diferenciados los productos rebajados de aquellos que no lo están. Siempre conviene tener cuidado con los ganchos publicitarios y leer con calma la información expuesta en los establecimientos, asegurándonos de que el producto esté rebajado y de sus características.

A continuación, indicamos unos consejos importantes a tener en cuenta durante la época de rebajas:

- Elaboremos una lista de los productos que necesita. Reduciremos el riesgo de compras compulsivas.
- Exijamos siempre el ticket o la factura de compra y guardémosla ante posibles reclamaciones futuras.
- Un consumo responsable hace de las rebajas una ayuda a nuestra economía doméstica.



ficha 10

Las nuevas tarjetas revolving

Es probable que en poco tiempo las tarjetas revolving formen parte de nuestras carteras o bolsos como el resto de tarjetas o de documentos.

Se trata de un producto similar a las tarjetas de crédito tradicionales, pero se diferencian de éstas en el modo de pago: permiten el cobro aplazado mediante una cuota fija, como si de un préstamo se tratara.

Por eso, pueden resultar muy atractivas para el joven consumidor, porque a diferencia de las tarjetas de crédito, que cobran de una vez las cantidades adeudadas (generalmente a final de mes),

vamos pagando poco a poco la deuda.

Sin embargo, en el fondo se trata de préstamos carísimos con altos intereses, por lo que **el uso de estas tarjetas puede elevar el riesgo de endeudamiento**, pues sólo en los intereses este producto resulta mucho más costoso -hasta cuatro veces más, según la entidad bancaria que la emita- que un préstamo personal.

De momento, se trata de un producto muy poco conocido, aunque circulan ya en nuestro país más de 800.000 tarjetas revolving y las previsiones para los próximos años prevén un significativo aumento de esa cifra.

El mayor atractivo de la tarjeta revolving es la flexibilidad en los pagos, de forma que incluso el joven consumidor puede establecer una cuota que algunas entidades permiten modificar en cualquier momento.

Además, la mayoría de estas tarjetas se emiten de forma gratuita, y en algunos casos están exentas de cuota anual y de comisión por indisponibilidad y ofrecen también una bonificación del 1% de las compras y el traspaso del saldo disponible de la tarjeta a la cuenta personal.

Para conceder una revolving, las entidades sólo suelen exigir un contrato y las últimas nóminas. Por eso es importante valorar los pros y los contras, porque aunque parezca que tienen ventajas, en el fondo se trata de préstamos carísimos con elevados intereses.

En general las **tarjetas revolving** facilitan al joven consumidor la adquisición de productos y servicios para los que no se tiene dinero. Suelen utilizarse para compras extraordinarias, viajes, gastos inesperados como compras navideñas y el ocio.

Los créditos de las diferentes entidades oscilan entre 600 y 6.000 euros, aunque hay algunas que llegan a ofrecer créditos de hasta 30.000 euros.

La diferencia básica con las **tarjetas de crédito** habituales es la forma de pago. El usuario puede volver a utilizar el crédito pero no en un plazo determinado, sino en la medida en la que se van pagando las cuotas.

Otro de los problemas que generan las tarjetas de crédito revolving, es que se puede incentivar el gasto. Estas tarjetas nos incitan a disponer fácilmente de un dinero que no tenemos, por lo que incrementan el endeudamiento y la compra compulsiva, con el consiguiente riesgo que ello conlleva.

La comodidad y facilidad para obtener la tarjeta y el hecho de que se trata de un crédito que se tiene que pedir sólo una vez son, para los usuarios, las principales ventajas de las tarjetas revolving.

Una vez saldada la deuda, algunas entidades cobran comisiones si el cliente decide mantener la tarjeta en sus manos, por eso conviene devolver la tarjeta en cuanto se haya liquidado el préstamo.

Sin embargo, siempre conviene que el joven consumidor siga los siguientes consejos si ha decidido contratar esta tarjeta:

- Leer bien todas las condiciones antes de firmar el contrato de crédito revolving, pues su firma supone la plena aceptación. Si no se entiende algo hemos de pedir que nos lo expliquen.
- Los contratos de tarjetas de compra suelen tener una modalidad de aplazamiento de pago por un tiempo corto, y otra de pago a crédito más largo, incluido el revolving; hay que exigir que aclaren bien las diferencias de costes entre una y otra modalidad.
- Siempre que se realice el pago de un interés, nos han de facilitar el tipo de interés mensual y la TAE. En la mayoría de los casos un tipo de interés mensual bajo conlleva una TAE alta. En las tarjetas revolving se suele indicar el TAE mensual, pero hemos de pedir que nos informe sobre la TAE anual.
- Casi todas las entidades mandan un extracto con todas las operaciones realizadas con la tarjeta de compra durante el mes anterior. Es recomendable guardar los tickets de cargo para evitar sorpresas a fin de mes.
- Si se modifican los tipos de interés, las comisiones o las cláusulas de la tarjeta revolving conviene exigir la información sobre estos cambios por parte de la financiera.
- Si pierde o sustraen la tarjeta de crédito, debe notificarse fehacientemente cuanto antes a la entidad. Casi ninguna se hace cargo del uso fraudulento por terceros hasta la notificación.
- En época de rebajas, hay que informarse de si se puede utilizar la tarjeta de compra y si las condiciones de uso son las mismas que durante el resto del año.
- Puede anularse el contrato en el momento en el que se desee. En caso de tarjeta revolving, debe hacerse cuando no se tenga ninguna deuda pendiente, pues de lo contrario deberá hacerse frente a ella con los correspondientes intereses que figuren en el contrato.

En definitiva, conviene ser “precavidos” a la hora de utilizar las tarjetas revolving, pues el que las entidades faciliten la adquisición de una tarjeta más o menos gratuita, no supone que se vaya a pagar menos.



ficha 11

Los establecimientos de ocio

¿

Qué ocurriría si un joven consumidor que se encuentra en el interior de una discoteca, bar o sala de fiesta tiene un accidente provocado por una caída mientras baila?

¿Y si el cantante de un grupo lesiona a alguien del público mientras se lanza desde el escenario presa de la euforia?

Las discotecas, salas de fiesta y pubs tienen un **seguro de responsabilidad civil** para responder en estas y otras situaciones que afectan a los jóvenes consumidores.

Además, una de las quejas más habi-

tuales de los usuarios se refiere al derecho de admisión, que en muchas ocasiones es alegado de forma abusiva por los centros de ocio.

Lo más importante es que un usuario tiene **derecho a no ser discriminado**: están prohibidas las medidas que discriminatoriamente establezcan condiciones de admisión con base a la obtención previa de invitaciones o carnés expedidos por el titular del establecimiento público, las que supongan trato desigual en función de la apariencia estética - siempre que cumplan con las condiciones autorizadas basadas en la etiqueta de ropa y calzado- y las que discriminen a personas con discapacidad.

Además, está prohibido establecer unas condiciones específicas de admisión que puedan suponer discriminación o trato desigual de acceso al establecimiento en función del sexo, así como el establecimiento de precios diferenciados en función de esa circunstancia.

Otro de los derechos de los jóvenes consumidores es el de no ser presa de la publicidad engañosa. Si se ofrecen una serie de condiciones, éstas deben cumplirse. Los precios, por ejemplo, deben ser bien visibles en la puerta.

Sin embargo, los porteros de las discotecas, salas de fiesta y pubs, pueden prohibir la entrada o permanencia en un local a las personas que:

- Se encuentren en estado de embriaguez
- Lleven consigo cualquier objeto susceptible de causar daño al resto de usuarios.
- Posean o consuman cualquier tipo de droga o sustancias psicotrópicas.
- Presenten falta de aseo personal.
- Provoquen o inciten cualquier desorden en la sala o no cumpla con las normas que dicte la empresa sobre el comportamiento en el establecimiento.

Los principales motivos de queja de los jóvenes consumidores suelen ser los excesos de aforo o la cancelación imprevista de un espectáculo, aunque también se imponen muchas sanciones cuando hay problemas con las entradas o incumplimiento de horarios, tanto de apertura como de cierre.

Igualmente es motivo de protesta el que se carezca de medidas de seguridad, sobre todo, teniendo en cuenta las dificultades para desalojar a tantas personas en locales escasamente adaptados, en caso de ocurrir algún incidente grave.

En determinadas épocas, sobre todo, fin de año, es tradicional que por todos los rincones de nuestra Comunidad, se organicen las denominadas macrofiestas, celebraciones multitudinarias en las que, por un precio que puede oscilar entre 30 y 100 euros, un cliente tiene derecho a la denominada “barra libre”.

Esta, sin embargo, resulta en ocasiones muy engañosa. Los jóvenes consumidores se quejan, principalmente, de la mala calidad de la bebida o de la prestación deficiente de servicios como el guardarropa.

En estos casos, **conviene insistir en el cumplimiento de las condiciones anunciadas**, ante los responsables del establecimiento y, si fuera nece-

sario, plantear nuestra reclamación por escrito en ese mismo momento.

Por último, los principales incidentes que arroja el sector del ocio nocturno en las ciudades tienen que ver con el exceso de aforo y con el incumplimiento de los horarios de cierre, así como el ruido que generan las zonas de ocio a los vecinos.

Todas estas situaciones, además de un estricto control por parte de las administraciones públicas, exigen la colaboración de todas las partes implicadas, entre ellos, los jóvenes consumidores.



ficha 12

La atracción del consumidor



¿Quién no ha entrado en un hipermercado a comprar un litro de leche y ha salido con un carro lleno de productos que no pensaba comprar?

¿Quién, mirando escaparates para matar el tiempo, no ha caído en la tentación de adquirir algo que realmente no necesitaba?

¿Quién, buscando algo en su armario, no ha descubierto una camisa comprada como ganga que, al final, nunca se ha puesto?

Así, cada mañana, los jóvenes consumidores se despiertan en un mundo

dispuesto a enviarles unos mil mensajes publicitarios que alimentan la creencia de que adquiriendo productos alcanzaremos la felicidad, seremos más admirados, más deseados...

Ya no existen los viejos ultramarinos en los que, tras el mostrador, el dependiente nos despachaba los productos. Ahora el joven consumidor coge personalmente los artículos que desea. Antes se abonaba siempre en metálico, pero ahora las tarjetas han sustituido a monedas y billetes.

Antes los dueños de las tiendas se fiaban de su intuición para colocar la mercancía, ahora nada se deja al

azar: cada producto tiene su lugar y cada elemento del establecimiento, su finalidad: la decoración, la intensidad de la luz, el color dominante, la música e, incluso, los olores.

Cada negocio, sea pequeño o un gran centro comercial, tiene sus trucos para hacer llegar al consumidor ese deseo de comprar, de coger productos coloridos y utilizar su tarjeta.

Así, las antiguas panaderías de barrio, las de toda la vida, han tenido que renovarse o morir. Ofrecen al público innumerables variedades de panes, y que se hagan casi a la vista del cliente, o lo pierden.

Otros establecimientos fidelizan a su público con tarjetas de puntos —a más compras, más puntos, más descuentos— o tienen el detalle de enviarle a uno una felicitación por su cumpleaños.

Claro que si se habla de trucos para conseguir vender, la palma se la llevan los grandes hipermercados, donde cerca del 80% de los jóvenes consumidores realizan las compras básicas de alimentación, artículos de limpieza y menaje.

Desde poner la entrada del establecimiento a la derecha del local, hasta colocar los productos de venta más

usuales —azúcar, aceite, leche...— en lugares distantes entre sí para que los clientes tropiecen con ofertas, promociones y descuentos mientras cruzan de un lado a otro el local, todo está calculado.

La distribución de los artículos en el establecimiento, su colocación en las estanterías, los anuncios de ofertas, la situación de encontrarnos rodeados de otras personas que también compran y llenan sus carros, el propio tamaño de éstos. Todo, en suma, contribuye a fomentar el consumo.

La luz intensa atrae a los compradores hacia el lugar del establecimiento donde ésta se encuentre. Los colores suaves en la decoración invitan a los clientes a permanecer en el local, a recrearse.

La música ambiental suave tiene un efecto similar, y supone un alivio frente al constante bombardeo de ruidos, imágenes y colores que le persiguen a uno en la calle.

Es como caer en una nube, donde hasta **la temperatura del establecimiento** te alivia, justo en el momento en el que franqueas la puerta, del frío o el calor que en ese instante se sufra fuera. Así es más fácil que el joven consumidor se encuentre predispuesto a comprar.

Los colores en los puntos de venta o en las calles tienen una repercusión notable en nuestra psicología y decisión de compra, por eso la mayoría de los productos y anuncios publicitarios tienen un fuerte componente de estrategia del color.

La venta muchas veces depende de la utilización del color (del envase, del producto, etc.,) y es que la inmensa mayoría de productos y anuncios promocionales y publicitarios que existen en el mercado, apelan en gran medida al subconsciente de las personas, y al poder oculto que este tutela.

Los colores deben generar atención e interés en el perceptor, pero además, quien los percibe tiene que apreciarlos y aceptarlos a través de alguna ilusión óptica predeterminada, nombre y slogan legible del producto y un diseño que lo destaque.

De esta forma, todo está estudiado desde que el consumidor llega al centro comercial para hacer sus compras, y así podemos ver las estrategias más habituales de los hipermercados para incitar al joven consumidor a comprar más:

- Ofrecer carros de gran tamaño.
- Colocar los artículos de mayor venta en lugares distantes entre sí, para que haya que recorrer largos espacios.
- Tener pasillos kilométricos y relativamente estrechos, para que sea difícil dar la vuelta con el carro y se recorra hasta el final.
- Colocar las ofertas en las cabeceras, donde se retiene la marcha para salir de un pasillo y entrar en otro con el carro.
- Situar los artículos que se desean vender en los estantes intermedios, a la altura de los ojos.
- Colocar estos productos junto a otros más caros, para que parezcan relativamente baratos.
- Utilizar atractivos carteles de ofertas para tentar a los consumidores, quienes realmente desconocen si se trata o no de una buena compra.
- Colocar al lado de las cajas artículos de capricho. Es más fácil que mientras se hace cola para pagar se compre por impulso.
- Emplear colores, luces y música ambiental para crear un ambiente agradable y retener al consumidor. Eliminar las referencias exteriores de espacio y tiempo (no hay ni relojes ni ventanas).
- Disponer de multitud de cajas de salida, pero sólo de un estrecho pasillo vigilado, para que los que no compran se sientan avergonzados.

Pero también podemos seguir unos sencillos consejos para evitar llevar a cabo compras innecesarias y que no teníamos provistas, librándonos de las sutiles tentaciones de los centros comerciales:

- Antes de salir de compras, elabore una lista con lo que realmente necesita. Nunca recorra un establecimiento para que las estanterías se lo recuerden.
- Cuando vea un artículo que no tenía previsto comprar y que parece interesarle, déjelo para una próxima ocasión.
- Evite comprar cuando cobre, tras haber pasado por dificultades económicas en los últimos días del mes. Tampoco lo haga cuando se encuentre enfadado, deprimido o triste.
- Diversifique, tanto como le sea posible, los establecimientos de sus compras.
- No compre alimentos con el estómago vacío.
- Establezca un límite económico para los caprichos y atégase a él.
- Apunte y sume lo que va comprando.
- Antes de pasar por caja, compruebe todo lo que ha comprado y compárelo con lo que había presupuestado. Si ha comprado de más, devuelva a los estantes los artículos menos necesarios.
- Tenga siempre envuelta su tarjeta de crédito en un papel donde vaya apuntando cada gasto que realiza con ella.
- No tenga ningún reparo en salir de un establecimiento sin efectuar ninguna compra.

**Las nuevas
tecnologías**



ficha 13

La portabilidad telefónica

Desde hace varios años, los usuarios de teléfono, tanto fijo como móvil, tienen la posibilidad de conservar su número cuando cambian de compañía: es lo que se conoce como portabilidad.

De esta forma, los jóvenes consumidores podemos aprovechar ofertas, tarifas más interesantes y, la mayor parte de las veces, conseguir ese teléfono móvil tan interesante que nos dan a precio muy rebajado, por sólo cambiarnos de compañía.

En principio, el procedimiento es sencillo, pero no hay que ocultar que a veces se presentan problemas y se alarga el tiempo de espera.

Sin embargo, siempre deberemos tener en cuenta los pequeños problemas que nos puede ocasionar el cambiar de compañía: perder los puntos acumulados, penalizaciones por no cumplir el tiempo de permanencia acordado, la pérdida del saldo recargado en nuestra tarjeta, inutilización del teléfono móvil bloqueado al cambiar de operador, etc...

Generalmente, para cambiar de compañía sin cambiar de número, basta acudir a una tienda o distribuidor autorizado de la empresa a la que queramos cambiar y rellenar un formulario. Esta compañía deberá encargarse del resto, negociando con el operador que

se abandona y gestionando todos los trámites.

La portabilidad es un servicio gratuito, pero el operador podría establecer algún precio por efectuar esta operación, siempre informándolo adecuadamente al consumidor.

En condiciones normales, en un plazo de cinco días hábiles, el usuario puede estar disfrutando de las ventajas que le ofrezca el nuevo operador, con el nuevo teléfono móvil prometido por acceder a sus servicios y sus nuevas tarifas.

La portabilidad, en definitiva, viene a dar respuesta a los problemas que se ocasionan al tener que cambiar de número de teléfono cuando se cambia de operador, cuyos usuarios acababan optando por darse de alta en un nuevo contrato, perdiendo así el número antiguo, con todas las molestias que esto suponía.

Sin embargo, con la existencia de usuarios portados es realmente difícil conocer qué tarifa se nos aplicará cuando realicemos la llamada, pues no sabremos con qué operador de telefonía móvil estará asignado el destinatario de nuestra llamada.

Por lo que se refiere a la portabilidad de números fijos, hemos de tener en cuenta que no es obligatoria si se

cambia de ubicación geográfica.

Además, el nuevo operador que haya mantenido el número antiguo también deberá facilitar la tramitación de una posible nueva portabilidad a favor de otro operador.

En todo caso, conviene dejar claro que todo joven consumidor de telefonía fija o móvil tiene derecho a mantener su mismo número de teléfono cuando cambian de operador, aunque en los casos de cambios de ubicación física o emplazamiento, no hay obligación de la compañía de conservar el número.

En los casos de portabilidad, será el nuevo operador quien nos gestione y facture los servicios que contratemos, tanto del servicio de comunicación como las llamadas que realicemos.

No hay que confundir la portabilidad con la preasignación del operador para las llamadas, que en este caso implica el cambio de operador para la realización de las llamadas telefónicas en teléfonos fijos, aunque sigamos abonando a otro operador el coste de mantenimiento de la línea y sus cuotas de abono.



ficha 14

La preasignación del operador telefónico

Ante la apertura del mercado de las telecomunicaciones, el joven consumidor puede encontrarse con numerosas compañías que nos ofertan, en el ámbito de la telefonía fija, la realización de llamadas con otros operadores a precios más económicos y la prestación del servicio de conexión a internet con banda ancha (ADSL), o con banda estrecha (módem de 56k).

De esta forma, el joven consumidor puede **acceder a nuevas ofertas, tarifas y servicios sin tener que limitarse a un único operador telefónico**, de forma que pueda contratar con uno o más de ellos la realización de las llamadas y el servicio de ADSL.

En todo caso, conviene destacar que la utilización de los servicios de una u otra compañía vendrá siempre determinada por la marcación del respectivo prefijo antes del número al que deseemos llamar, para que, de esta forma, esa llamada sea facturada por el operador elegido.

La única forma en que no será necesario marcar dicho prefijo, será en los casos en que estemos preasignados con dicho operador, pues para el resto, obligatoriamente deberemos marcar su prefijo si no queremos que dicha llamada sea facturada por la compañía preasignada.

Así, podremos haber contratado con varios operadores sus servicios y en cada momento podremos utilizar una compañía u otra, dependiendo de la opción más económica, siempre teniendo en cuenta sus ofertas y tarifas y el tipo de llamada (local, provincial, interprovincial, internacional o a móvil), y el tramo horario (horario normal o reducido).

La preasignación, en definitiva, nos sirve para **ahorrarnos la marcación del prefijo, además de poder acceder a mejores ofertas** que nos suelen ofrecer las compañías si nos preasignamos a ellas.

La forma de llevar a cabo la preasignación es relativamente sencilla. Tendremos que ponernos en contacto con el operador con quien deseemos preasignarnos y solicitarlo.

En ese momento, la compañía nos conectará a continuación con una Entidad Verificadora que nos realizará, a través del teléfono y en ese mismo momento, varias preguntas (nombre y apellidos, D.N.I., si somos titulares de la línea telefónica, con quien la tenemos contratada y, por último, si deseamos realizar las llamadas con ese operador).

Una vez realizado este trámite de verificación, que deberá llevar a cabo personalmente el titular de la línea

telefónica, el operador realizará las gestiones oportunas con el servidor de la línea para finalizar la preasignación. Una vez resuelto, nos confirmarán por escrito la preasignación realizada.

Siempre puede ocurrir que la persona que conste como titular de la línea telefónica haya fallecido o no pueda realizar el trámite, por lo que en primer lugar deberá regularizarse esa situación (mediante un sencillo cambio de nombre), y cuando se haya hecho efectivo, dar paso a la preasignación de la línea.

La preasignación del operador puede ser total (para todo tipo de llamadas), o parcial (sólo para algunas llamadas), pero lo habitual es que las ofertas en las tarifas y servicios vengan acompañadas por la exigencia de una preasignación global para todas las llamadas que realice el usuario.

Pero eso no impedirá que podamos tener contratado con otros operadores la realización de llamadas marcando su prefijo antes del número de destino, aunque debemos tener en cuenta que **algunos servicios exclusivos pueden quedar inhabilitados con la preasignación**.

Por ello, conviene que el joven consumidor recopile toda la información necesaria, bien a través de la página

web de cada operador telefónico, como a través del servicio de atención al cliente, llamando a su número de teléfono correspondiente de forma gratuita.

Es importante **no dejarse llevar impulsivamente por las campañas de publicidad y por las ofertas**, pues podemos encontrarnos con la “letra pequeña” que puede hacer no tan interesante cambiar de operador.

Eso sí, podremos volver a preasignarnos con otro operador o con nuestra anterior compañía si la nueva no nos acaba de convencer, sin coste alguno, pero deberemos abonar las facturas hasta ese momento y recordar que seguiremos teniendo un contrato con dicho operador, aunque nos volvamos a preasignar con uno distinto.

Por ese motivo, si vamos a dejar de utilizar los servicios de un operador conviene solicitar expresamente, por escrito y de forma fehaciente, la baja en su servicio, pues podría ocurrir que nos remitiesen facturas por cuotas de abono que no estemos utilizando, pero que sigan efectivas pese al nuevo cambio de operador a través de la preasignación.

Hay que tener en cuenta que, especialmente en los contratos que incluyen telefonía fija y ADSL se suelen efectuar ofertas que suelen llevar

como contrapartida un compromiso de permanencia mínima, penalizado para caso de incumplimiento, lo cuál debe ser meditado a la hora de contratar y, sobre todo a la de darse de baja.



ficha 15

La telefonía móvil 3G

La telefonía móvil de tercera generación (UMTS / 3G) nos permite conectarnos a internet a alta velocidad y transmitir vídeo en tiempo real, de forma que podamos utilizar el móvil como un televisor o para realizar llamadas en videoconferencia.

Los operadores de telecomunicaciones han apostado fuerte por la nueva tecnología UMTS, a la vez que los fabricantes de móviles para poner en el mercado teléfonos de tercera generación accesibles a los usuarios y, sobre todo, a los jóvenes consumidores, sabiendo que ellos son su objetivo más destacado, ofreciendo a la

vez telefonía móvil y conexión a Internet por banda ancha y convirtiendo los terminales en puerta de entrada de multitud de aplicaciones y servicios avanzados.

Las siglas UMTS (Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles) hacen referencia a un conjunto de tecnologías integradas para la creación de comunicaciones multimedia inalámbricas de alta calidad, de forma que se consiga evitar los actuales problemas de saturación de la actual red GSM (la segunda generación), y aumentar la velocidad de transmisión de datos para hacer realidad la telefonía multimedia.

La transmisión de datos en los nuevos terminales 3G podrá alcanzar velocidades de 2Mbps, que variarán en función de la cobertura, ocupación de la red, servidor de acceso, etc.

Esa velocidad es suficiente para un acceso a Internet de calidad y para dotar al móvil de gran capacidad multimedia: videoconferencias, descarga de vídeos, juegos, etc.

El terminal UMTS estará siempre conectado, por lo que se podrá facturar por volumen de datos en lugar de por tiempo; lo que significa que **se cobrará por el servicio, no por la conexión.**

Además, es un sistema global, diseñado para funcionar en todo el mundo, que emplea redes terrestres, inalámbricas y enlaces por satélite, lo que le otorga gran movilidad. El cambio de red (roaming) es instantáneo, sin cortes en la comunicación.

Una vez puesto en marcha, queda por delante observar la respuesta de los usuarios y de las expectativas de las empresas y fabricantes, que dirigen sus miradas a los jóvenes consumidores con el objetivo de atraerles hacia esta nueva tecnología y los nuevos terminales móviles.

Mientras su cobertura no sea total, coexistirá con el GSM actual (la llamada segunda generación) para que los

usuarios puedan usar los terminales para hablar y enviar mensajes tengan o no cobertura con el nuevo sistema.

El terminal 3G se ha convertido en un móvil multiusos con infinidad de aplicaciones: monedero, cámara, vídeo, radio, tarjeta de crédito, etc.... De esta forma, **ha aumentado notablemente la facturación de los servicios de personalización** y todo el negocio que se genera alrededor de los terminales móviles: mensajes multimedia, tonos, logos, melodías, descarga de juegos, pantallas, música para el llamante en espera, etc...

Con el UMTS se multiplica esa capacidad multimedia y se transmiten contenidos y servicios por una red más rápida y segura. Ya no sólo se toman fotos o se grabarán vídeos con el móvil, sino que se envían instantáneamente a cualquier parte del mundo: se puede transmitir una boda en directo a través del móvil, darse un paseo virtual por una casa en venta o ver el gol de la jornada en la tumbona de la playa.

La nueva tecnología de tercera generación hace posible hablar mientras se descarga el correo electrónico. Sus novedades repercuten en muchos ámbitos: mensajería instantánea, chat, videoconferencia, vídeo y audio en tiempo real, contenidos interactivos con imágenes, música, juegos, etc...



ficha 16

El intercambio de archivos en internet

Con el desarrollo de la sociedad de la información y la entrada en muchos hogares de Internet y de la banda ancha (ADSL), uno de los pasatiempos de los jóvenes consumidores es la descarga de información y, sobre todo, de archivos existentes en la red.

Esto no debería suponer mayor problema si se tratara únicamente de archivos personales, pero no cabe duda que la mayor parte de las canciones, videos, programas o películas que se intercambian en las redes P2P (Peer to Peer), son de contenido protegido.

La gran duda del joven consumidor es

si el intercambio de estos archivos protegidos por los derechos de autor supone la infracción de la norma legal y puede acarrear penas de multa o cárcel.

Por ello, con la reforma de nuestro Código Penal, los artículos que más polémica han generado hacen referencia a la **descarga de contenidos protegidos sin permiso del propietario de los derechos** y la posesión de herramientas para saltarse la protección anticopia de programas informáticos, CDs o DVDs, delitos para los que se contemplan penas de hasta dos años de prisión.

También se penaliza con la reforma la manipulación de teléfonos móviles o de decodificadores.

Existen diferentes opiniones entre las dos partes enfrentadas, por un lado la industria y por otro los internautas, aunque podemos encontrar una opinión mayoritaria sobre la confusión de los términos de la nueva ley.

SSin embargo, tanto la alarma generada a través de los medios de comunicación y las campañas antipiratería, están sirviendo de elemento disuasorio contra la generalización del uso de programas de intercambio de archivos como eMule , la compra en el ‘top manta’ o la copia masiva de CDs.

Uno de los puntos más conflictivos con la nueva norma es el término “**copia privada**”, es decir, aquella que se realiza sin el consentimiento del autor. Por un lado, mientras unos auguran la utilización de métodos anticopia para evitarlo, otros consideran que el empleo de estos mecanismos puede llegar a convertir el producto en defectuoso, pues impide un determinado uso legal.

De esta forma, ya se han presentado demandas en algunos países por vender CDs musicales con estos mecanismos anticopia y se ha obligado a las discográficas a devolver el dinero a los

compradores de estos CDs protegidos.

Para algunos expertos, para realizar una copia privada o copia de seguridad es necesario disponer del original, pero por el contrario, otros definen la copia privada simplemente como aquella reproducción que se hace sin fin lucrativo y para uso privado.

Otro de los conceptos que aparece confuso y que tiene varias interpretaciones dependiendo del lado del que esté su autor, es el “**ánimo de lucro**”, esencial para la existencia de la mayor parte de los delitos.

En todos estos delitos relacionados con la propiedad intelectual, el ánimo de lucro y el perjuicio de terceros es un requisito indispensable, pero la interpretación que hace la industria es que siempre existirá ánimo de lucro cuando la persona que se descarga el archivo lo hace para ahorrarse su coste, aproximando el concepto al “ánimo de ahorro”.

Por otro lado, otros expertos entienden que el ánimo de lucro debe suponer un beneficio económico directo, una intención expresa de ganancia con la venta a terceros, pero no el simple ahorro.

Por lo que se refiere a las redes de intercambio, podemos encontrarnos también con opiniones encontradas.

Por un lado, los que afirman que la redes P2P para intercambio de archivos estaban y están prohibidas, porque el que coge archivos protegidos obtiene un beneficio, un lucro, y el que los pone también obtiene ventajas, como poder coger más archivos.

Sin embargo, también reconoce que se trata de un delito de difícil persecución, pues el sistema no tiene medios para perseguir a todos y su identidad es difícil de saber.

Pero, por otro lado, otras opiniones señalan que la descarga de música y películas sin ánimo de lucro no está tipificada como delito, y que sólo aquellos que hacen negocio con el trabajo de terceros (el **“top manta”**), son los que deben de hacer frente a los derechos de la propiedad de los contenidos que utilizan para ese fin.

Por eso, podríamos llegar a matizar que grabar sin pagar un CD y venderlo en la calle es piratería de la de siempre, castigado con multa o la cárcel, pero el libre acceso a los contenidos en internet y su uso e intercambio para disfrute propio es algo muy distinto y de naturaleza más compleja.

En cualquier caso, habrá que estar a las nuevas modificaciones legislativas que se prevén para 2010.

El fraude del phishing

Con el incremento de internet en los hogares españoles, no es extraño que el joven consumidor reciba cientos de mensajes de correo electrónico que se hagan pasar por comunicados de bancos o tiendas de Internet solicitando datos personales y claves de acceso.

Sin embargo, los enlaces a los que se remiten esos mensajes de correo electrónico les conduce a páginas web falsas, capturando sus datos y, así, los delincuentes pueden suplantar la identidad de la víctima para realizar todo tipo de operaciones en la Red.

Es el fraude conocido como 'phishing', un delito en aumento que en EEUU ya ha alcanzado proporciones alarmantes y que ya está afectando a los consumidores de nuestro país.

En realidad, el 'phishing' (del inglés fishing - pescar) **es la suplantación de identidad** (en Internet, pero también por teléfono) que persigue apropiarse de los datos confidenciales de los usuarios.

En la Red se utiliza el envío masivo de correos electrónicos que simulan proceder de entidades de prestigio y apremian al internauta a actualizar datos personales (nombres de usuario

y contraseña de cuentas bancarias, números de tarjeta de crédito, etc.) a través de una página que imita a la original, con los mismos logos y colores que utiliza la entidad bancaria en su página web.

Al introducir el joven consumidor los datos en la página falsa, éstos son **'pescados'** por los ciberdelicuentes para utilizarlos de forma fraudulenta.

Se trata de una forma de spam (correos electrónicos no deseados) especialmente maliciosa, pues no sólo satura los buzones de basura, sino que pone en peligro la integridad de la información del usuario con graves consecuencias, sobre todo, económicas.

La existencia de estos mensajes fraudulentos obliga a estar alerta y, de entrada, a tener presente que no se deben ofrecer datos personales que sean solicitados mediante el correo electrónico sin, al menos, realizar una comprobación telefónica.

El mecanismo de este timo a través de internet es el siguiente:

- El usuario recibe un correo electrónico de un banco, entidad financiera o tienda de Internet en el que se le explica que por motivos de seguridad, mantenimiento, mejora en el servicio, confirmación de

identidad o cualquier otro, debe actualizar los datos de su cuenta.

- El mensaje imita exactamente el diseño (logotipo, firma, etc.) utilizado por la entidad para comunicarse con sus clientes.
- El mensaje puede integrar un formulario para enviar los datos requeridos, aunque lo más habitual es que incluya un enlace a una página donde actualizar la información personal.

Esta página es exactamente igual que la legítima de la entidad -algo sencillo copiando el código fuente (HTML)- y su dirección (URL) es parecida e incluso puede ser idéntica gracias a un fallo de algunos navegadores.

- Si se rellenan y se envían los datos de la página caerán directamente en manos del estafador, quien puede utilizar la identidad de la víctima para operar en Internet.

El **'phishing'** es, junto a los programas espía, una de las técnicas más empleadas por los ciberdelincuentes para apropiarse de información confidencial a través de Internet.

Existe una gran variedad de mensajes fraudulentos, en algunos de los

cuales no es difícil caer. Últimamente, como los consumidores ya están sobre aviso, muchos de los correos 'phishing' advierten de intrusiones no autorizadas en las cuentas de usuario, exhortando a las potenciales víctimas a confirmar su identidad para solventar el problema, con lo que acaban cayendo también en el fraude.

La mejor forma de evitar caer en el fraude es **rechazar sistemáticamente cualquier mensaje**, por muy veraz que parezca, que invite a facilitar de alguna forma información confidencial.

A pesar del elevado número de víctimas de este fraude, para no caer en él basta con saber que ningún banco lleva a cabo tareas de verificación de las cuentas usuario o de cualquier otro tipo de datos personales mediante el correo electrónico.

En cualquier caso, el joven consumidor debe evitar rellenar los formularios que incluyen los correos electrónicos: sólo se debe comunicar información sensible a través del teléfono o mediante un sitio web seguro, y nunca en caso se sospecha.

Por último, conviene entrar regularmente en el banco on-line para comprobar el estado de las cuentas.

De todas formas, conviene activar en

nuestro ordenador sistemas de protección y contra posibles intrusos, tales como **programas antivirus y firewall**, que nos protejan de ataques externos a través de internet o de programas espía que obtengan nuestros datos personales sin nuestro consentimiento.



ficha 18

La nueva Televisión Digital Terrestre

De la televisión en blanco a la de color, y de la analógica a la digital, los jóvenes consumidores van a encontrarse con una oferta televisiva nunca vista.

Más canales, mayor calidad de imagen y sonido, películas en varios idiomas y con subtítulos, interactividad... Todo esto y algunas cosas más supone la **Televisión Digital Terrestre (TDT)**, en general sin suscripciones ni cuotas mensuales, sólo a cambio de un pequeño aparato para convertir la señal, aunque también se admiten canales de pago.

El apagón analógico, esto es, que las

cadena convencionales dejen de emitir por el sistema actual, llegará con carácter general en abril de 2010, pero ya hay más de una veintena de canales que se pueden recibir en casi todo el territorio nacional, en aquellos aparatos que cuenten con descodificador.

La TDT es una nueva tecnología para difundir las señales de televisión que sustituirá a la que se venía utilizando hasta ahora (analógica). También emplea ondas hertzianas para difundir la señal (se utiliza la misma red de repetidores), sólo que ésta contiene información digital (ceros y unos) y optimiza el uso del espectro radioeléctrico (cabén más canales).

Además, supone una serie de ventajas sobre la televisión actual:

- Multiplica por cuatro la capacidad de emisión, por lo que se incrementará el número de canales.
- Mejora notablemente la calidad de sonido e imagen, que será cercana a la que ofrece el DVD. La señal digital no se degrada (no habrá 'nieve' ni imágenes dobles) y no sufre interferencias, sin importar la lejanía de la estación de emisión.
- Las películas se podrán ver en versión original con subtítulos o dobladas a cualquier idioma disponible y en formato panorámico (tipo cine).
- De la misma forma que las plataformas digitales de satélite actuales, posibilitará la interactividad del usuario mediante la conexión telefónica o de cable, aunque se espera que este aspecto se potencie más con la TDT.
- Junto a los programas se podrán enviar todo tipo de datos, como información añadida para películas y documentales, y guías electrónicas de programación (conocidas por las siglas EPG) con las que programar grabaciones fácilmente.

A diferencia de la televisión digital por satélite o cable, la TDT emitirá en abierto

(aunque las cadenas podrán incluir programas de pago por visión y se han autorizado canales de pago) y no será necesario suscribirse ni pagar cuotas de abono. En cualquier caso, ver los canales digitales que hoy se reciben en analógico no supondrá un desembolso adicional.

Para recibir la señal digital, en primer lugar, hace falta estar dentro de la zona con cobertura y adaptar antenas y aparatos receptores.

Aunque los nuevos televisores ya tienen incorporado el descodificador digital, podremos utilizar receptores para convertir la señal digital a analógica de los televisores antiguos.

La TDT se recibe a través de la antena convencional, sea individual o colectiva. Pero aunque no hace falta instalar una antena nueva, sí hay que modificar las existentes según los requisitos técnicos de la TDT.

En las viviendas que disponen de antena colectiva habrá que adaptar la instalación original para captar y distribuir la señal de TDT hasta el interior de cada hogar. En el caso de las viviendas unifamiliares bastará con adquirir un descodificador, pues en la mayoría de los casos la antena será suficiente para recibir la señal digital.

Además, al igual que ahora es posible recibir la señal analógica de tele-

visión en el ordenador, mediante una tarjeta sintonizadora y un cable de antena conectado a la CPU, también será sencillo recibir la programación digital en el PC. Con la tarjeta instalada, además de convertir el monitor en una pantalla de televisión, será posible grabar y almacenar en el disco duro cualquier programa emitido por la TDT.

Con la nueva tecnología digital tendremos más canales, más contenidos, mayor accesibilidad a personas discapacitadas y se impulsarán programas, como los concursos, que fomenten **la participación del espectador**. La interactividad podrá estar presente también en productos informativos, pues será posible que el televidente, pulsando un botón del mando a distancia, amplíe la información de las noticias del informativo que más le interesen.



**La seguridad
de los productos**



ficha 19

Los medicamentos

Aunque la situación ideal de cualquier persona es la de estar completamente sana, hay momentos en los que tenemos que acudir al médico o a la farmacia por alguna enfermedad o carencia de vitaminas o, simplemente, para prevenir resfriados o dolencias.

Y es que los medicamentos, precisamente, constituyen una importante herramienta para la prevención y el tratamiento de las enfermedades. Sin embargo, es esencial hacer un **uso racional de los medicamentos**, pues su utilización sin ningún tipo de control o de una forma abusiva puede causar graves perjuicios.

Por ello, hemos de recordar la importancia de tener en perfectas condiciones el botiquín, mirar la fecha de caducidad y retirar aquellos medicamentos que ya no sean aptos para su uso.

En prácticamente todas las farmacias podremos encontrar contenedores para estos medicamentos caducados, que es conveniente utilizar, pues deshacernos de ellos tirándolos por el retrete o a la basura puede causar graves daños medioambientales.

Además, es igual de importante no automedicarse, puesto que podemos agravar la enfermedad o impedir un adecuado tratamiento.

También hemos de tener en cuenta las instrucciones, tanto del medicamento como las del médico, para tomar las dosis adecuadas y durante el tiempo que nos hayan indicado, aunque empecemos a sentirnos mejor, salvo por indicación expresa del médico. Un tratamiento incompleto puede perjudicarnos.

Sin embargo, aunque los medicamentos nos ayudan a combatir o prevenir enfermedades, pueden tener efectos secundarios, por lo que el joven consumidor ha de conocer cuáles son los posibles efectos del tratamiento, cuánto durarán y qué debe hacer si se producen.

Para ello, es necesario leer el prospecto del medicamento concreto, por si fuera incompatible con alguna actividad que el joven consumidor fuera a llevar a cabo al mismo tiempo (por ejemplo, conducir, pues algunos medicamentos pueden producir somnolencia).

Es importante cumplir estrictamente con los **horarios de las tomas** de los medicamentos para obtener el máximo beneficio y evitar problemas. Una utilización irregular puede hacer que el tratamiento sea ineficaz y retrasar nuestra curación.

Además, debemos saber que los medicamentos se identifican tanto por

su nombre comercial como por su denominación genérica o nombre del principio activo. Por eso, pueden existir muchas marcas comerciales, con el mismo genérico y con diferentes precios. Conviene, por lo tanto, solicitar el medicamento genérico, pues será más económico, ayudará a reducir el gasto sanitario y obtendremos el mismo beneficio para nuestra salud.

El joven consumidor ha de conocer cuáles son los posibles efectos del tratamiento.

El mismo medicamento se puede presentar en distintas formas farmacéuticas o preparaciones destinadas a su aplicación externa (pomadas, cremas, ...), o interna, ya sea para su administración oral (comprimidos, cápsulas, jarabes...), rectal (supositorios), o por inyección (inyectables). Cada forma farmacéutica requiere instrucción de administración, dosificación, etc., diferentes, que el joven consumidor debe conocer antes de su toma, leyendo el correspondiente prospecto que acompaña al medicamento.

También debemos tener en cuenta que los medicamentos pueden interaccionar unos con otros y también con alimentos o alcohol, aumentando o disminuyendo su eficacia o dando lugar a efectos indeseables. Por eso, antes de utilizar cualquier medica-

mento, **debemos informar al médico o farmacéutico** de las medicaciones que ya se están tomando o de posibles alergias.

Por último, el joven consumidor ha de saber que un medicamento no siempre es la solución. A veces conviene recurrir a medidas más naturales para síntomas menores: reposo, beber mucho agua, una dieta más apropiada, ejercicio físico, dejar de fumar, etc..



Trust me.
I'm a doctor.

ficha 20

El consentimiento informado

A pesar de que a nadie le gusta pasar por el médico, y menos por una intervención quirúrgica, es indudable que muchos jóvenes se someten cada vez más a actuaciones médicas, ya sea para corregir problemas menores (desviación del tabique nasal, eliminación de varices, caída del cabello, etc..), o bien para mejorar partes de su cuerpo (aumento de pecho, reducción de grasa muscular, etc...).

Aunque en ninguno de ambos casos se trate de enfermedades ni de urgencias médicas, sino que se trata de cuestiones fundamental-

mente estéticas, los jóvenes (sobre todo ellas, pero también ellos), acuden a las clínicas estéticas para modelar su cuerpo a modo y semejanza de las últimas modas y prototipos sociales, con el objetivo de ser más atractivos por fuera y lucir un bello exterior.

En estas operaciones de “chapa y pintura”, es muy importante que el usuario tenga toda la **información necesaria** para saber a qué tipo de operación se va a someter, cuál es el resultado que se pretende y, sobre todo, cuáles son los peligros que puede acarrear someter a una intervención de ese tipo.

En este punto, es esencial el consentimiento informado del consumidor al servicio que pretende contratar y que le ofrece la clínica estética.

Y dicho consentimiento informado no debe limitarse a un mero documento suscrito por médico y paciente, sino que debe conformar un auténtico proceso de información por parte del médico responsable y de formación de la voluntad del joven consumidor.

Más allá de los beneficios económicos para la clínica y de los prometedores resultados estéticos para el paciente, ha de predominar la salud personal del joven consumidor, que nunca ha de ponerse en juego.

Por ello, es muy importante que la clínica y el médico responsable lleven a cabo, y el usuario exija, que se realicen todos los **análisis y exploraciones previas** que sean necesarias para descartar cualquier tipo de problema o incompatibilidad con la intervención que se pretenda realizar.

Es aconsejable que el consumidor acuda a diversos especialistas para que le informen de los diversos tratamientos y posibilidades de solución al problema que desea resolver, valorando por su importancia los riesgos que puede suponer la inter-

vención a la que desea someterse, la información que le estén facilitando y la mayor o menor garantía de los resultados esperados.

Tratándose de un servicio que se desea contratar también el consumidor deberá atender al precio que le ofrezcan, pero **en ningún caso deberá anteponer un bajo precio a una mayor calidad** del servicio y una mayor profesionalidad, porque en última instancia se trata de bien esencial: nuestra salud.

En todo caso, y para que el paciente pueda hacerse una adecuada formación de su voluntad y pueda prestar su consentimiento a la intervención médica, podemos destacar dos aspectos fundamentales:

Primero, que los conocimientos que el médico está obligado a transmitir deberán ser comunicados con la suficiente claridad y antelación, de forma que el paciente pueda expresar su conformidad de forma plenamente consciente y válida, tomándose el tiempo que considere necesario y consultando a familiares, amigos u otros especialistas.

Segundo, que la información deberá ser continua, realizándose las visitas que fueran necesarias y debiendo mantenerse a lo largo de todo el tratamiento o actuación médica.

El documento de **consentimiento informado** debe recoger el siguiente contenido mínimo:

- Identificación y descripción del procedimiento.
- Objetivo del mismo.
- Beneficios que se esperan alcanzar.
- Alternativas razonables a dicho procedimiento.
- Consecuencias previsibles de su realización.
- Consecuencias previsibles de su no realización.
- Riesgos frecuentes.
- Riesgos poco frecuentes cuando sean de especial gravedad y estén asociados al procedimiento por criterios científicos.
- Riesgos y consecuencias en función de la situación clínica personal del paciente y con sus circunstancias personales o profesionales.

Pese a todo, el paciente debe saber que la medicina, y sobre todo la medicina estética, no es una ciencia exacta, ni tampoco que se le pueden prometer resultados espectaculares o asegurarle que no existe riesgo alguno. Cualquier intervención médica es una agresión a nuestro cuerpo, por lo que el joven consumidor debe considerar detenidamente el someterse a una intervención de este tipo.

Con toda esta información, el paciente puede prestar su consentimiento con la firma del documento, pero sabiendo que en cualquier momento puede revocar dicho consentimiento, incluso estando en la mesa de operaciones.



ficha 21

La cirugía estética

Desde que dejó de ser un tabú y un lujo, la cirugía estética se ha convertido en uno de los campos médicos que más se han desarrollado en los últimos años, pero también uno de los más conflictivos.

Pese a ello, los jóvenes consumidores acuden continuamente a las clínicas para modelar su cuerpo o corregir defectos socialmente “mal vistos”, influenciados por los estereotipos del chico perfecto o chica perfecta, para tener un mayor éxito social.

España es el cuarto país donde se realizan más operaciones de cirugía

estética, con un volumen aproximado del 8% del total, lo que da una idea de las astronómicas cifras que se manejan en este sector (alrededor de los 600 millones de euros anuales), lo que deja la puerta abierta a la aparición de clínicas o centros de estéticas que se muevan más por el beneficio económico que por la **seguridad y la calidad** de los tratamientos que ofrecen.

Por ello, es básico que los jóvenes consumidores adopten todas las precauciones necesarias y no se dejen llevar por una publicidad atractiva, por unos precios demasiado económicos o por las promesas de lograr un resultado “perfecto”.

Unos **consejos** antes de operarse...

- No hay que dejar que las ilusiones por lograr el cuerpo perfecto hagan olvidar la realidad y otras posibilidades más asequibles y menos arriesgadas (medicina estética sin intervención quirúrgica, gimnasios, deporte, etc...).

Es importante consultar con el entorno (familia, amigos íntimos).

- No hay que operarse para gustar a alguien, pues tener una mejor apariencia física no asegura que otra persona vaya a sentirse más atraída. Es posible que las personas más cercanas respondan positivamente a la intervención, pero la cirugía estética está pensada para producir cambios en el paciente, no en los demás.
- En ningún caso deben ocultarse datos clínicos o sanitarios por irrelevantes que parezcan, pues el tratamiento podría ser incompatible y peligroso en algunos casos.
- No hay que dejarse llevar por la publicidad, pues no siempre es veraz, ni por las promesas de lograr el cuerpo perfecto.
- Una operación de cirugía estética implica a profesionales cualificados, por lo que no hay que confiar

en ofertas estrella ni en precios bajos: se trata de una intervención que requiere la máxima seguridad.

- Se debe emplear el tiempo necesario en elegir la clínica o especialista que llevará a cabo la intervención, sin precipitarse.

Hay que tener en cuenta que tras algunas intervenciones, como la colocación de implantes mamarios, pueden surgir complicaciones incluso meses después.

Es importante solicitar por escrito los resultados que se obtendrán con la operación y exigir que toda la información que proporcionen sea clara, específica, detallada, comprensible y por escrito.

Además, es conveniente pedir el presupuesto de la intervención o tratamiento por escrito, desglosado y especificando los materiales que se van a utilizar, solicitando factura y copias de todos los documentos que firme, incluido el consentimiento de la operación.

De todas formas, hay que recordar que la medicina no es una ciencia exacta, y menos cuando hablamos de cirugía, donde no existe la seguridad al 100%. Dentro de este campo, las operaciones de estética cuentan con

los mismos riesgos que el resto de intervenciones quirúrgicas a las que los pacientes se someten todos los días.

La cirugía y la anestesia, ya sea local, regional o general, puede conllevar alergias, problemas cardiocirculatorios y de cicatrización, hemorragias o infecciones de tejidos, entre otros. Y es que el cuerpo humano puede tener reacciones extrañas hasta para los mismos cirujanos, y se pueden dar situaciones con difícil o ninguna explicación, y con resultados irreparables.

No obstante, la estética es una cirugía que requiere una anestesia menos profunda y una buena salud del paciente implica que las complicaciones son menores que en otro tipo de intervenciones.



ficha 22

El bronceado con rayos ultravioleta

La moda impone que los jóvenes, tanto ellas como ellos, para ser más bellos y guapos han de estar bronceados durante todo el año. El color moreno viste más y resalta la sonrisa y los ojos de cualquiera, esencial para las noches de fiesta y para lucir en cualquier discoteca.

PPero como no es posible disfrutar siempre de un bronceado natural, han ido apareciendo centros de estética especializados en poner color a nuestra piel, utilizando máquinas para conseguir en pocas sesiones un bronceado artificial.

El bronceado artificial es una técnica

basada en aparatos de luz artificial de **radiaciones ultravioletas (UV)** similares a los del sol, con intensidad y longitud de onda controlados.

Las características propias de los aparatos empleados con este fin, y los peligros de quemaduras en la piel por un uso incorrecto, hacen imprescindible su utilización por personal cualificado y la información completa y adecuada de las instrucciones de uso y advertencia a los usuarios.

En la actualidad, además, podemos también encontrarnos en el mercado aparatos que podemos llevar a nuestra casa, equipados de emisores

ultravioletas, en los que la información y las instrucciones de uso se hacen totalmente imprescindibles para que el usuario pueda disfrutar sin problemas de esta técnica.

En ambos casos, es esencial atender a los consejos y recomendaciones de los profesionales y de las instrucciones de estos aparatos, y **nunca abusar de su utilización**, teniendo siempre presente los graves problemas para nuestra piel que puede ocasionar una utilización abusiva o indebida de los rayos ultravioletas.

Por ello, es importante que el usuario de estos aparatos tenga en cuenta los siguiente:

- ❑ Las radiaciones UV pueden afectar gravemente a la piel o a los ojos; las exposiciones intensas y repetidas pueden provocar envejecimiento prematuro de la piel, así como aumento del riesgo de desarrollar un cáncer de piel; los daños causados a la piel son irreversibles.
- ❑ Es obligatorio usar gafas de protección para evitar lesiones oculares tales como inflamación de la córnea o cataratas.
- ❑ Las radiaciones UV pueden ser especialmente peligrosas en las personas de piel muy blanca y no

deben utilizarse por personas que se queman sin broncearse, que presentan insolación, que hayan tenido un cáncer de piel o condiciones que predispongan a dicho cáncer. Las personas que hayan tenido antecedentes familiares deben también evitar su utilización.

- ❑ Las exposiciones a los UV artificiales están prohibidas a los menores de 18 años y se desaconsejan a mujeres embarazadas.
- ❑ Deben tomarse precauciones en períodos de tratamiento con ciertos medicamentos tales como antibióticos, somníferos, antidepresivos, antisépticos locales o generales. Estos aumentan la sensibilidad a los UV, así como los cosméticos.

Un hecho muy importante a tener en cuenta es que los daños que puedan causar estas radiaciones no se observan, normalmente, en el momento de recibirlas, sino a largo plazo, por lo que se les concede menos importancia de la necesaria.

Por eso, precisamente, hemos de ser muy cuidadosos con una exposición prolongada o excesiva a los rayos ultravioleta, y seguir atentamente todas las recomendaciones.

Además, para evitar cualquier tipo de daño a corto o largo plazo se hace

imprescindible seguir atentamente las instrucciones de utilización de los aparatos y adoptar precauciones en su utilización.

Las precauciones habituales en la utilización de rayos ultravioletas son estas:

- Utilizar siempre gafas de protección adecuadas durante toda la exposición.
- Retirar bien los cosméticos antes de la exposición y no aplicar ningún filtro solar.
- Abstenerse de la exposición a UV si toma medicamentos. Consultar al médico en caso de duda.
- No exponerse al sol y a una sesión de radiaciones UV el mismo día.
- Respetar 48 horas entre las dos primeras exposición.
- Seguir las recomendaciones del aparato relativas a la duración, intensidad de exposición y distancia de la lámpara, indicadas por el responsable.
- Consultar al médico si se desarrollan sobre la piel ampollas, heridas o enrojecimiento.

(naturales y artificiales) son acumulativos a lo largo de la vida y no debe sobrepasarse el número de sesiones y dosis establecidos anualmente para cada tipo de piel.

No hay que olvidar informarse adecuadamente y tomar todo tipo de precauciones.

Hay que tener en cuenta que los efectos de las radiaciones ultravioletas



La obesidad en los jóvenes

El olvido de la dieta mediterránea, unido al elevado número de horas que los niños y jóvenes pasan frente al televisor, al ordenador o a la consola, está haciendo aumentar de forma peligrosa la obesidad infantil.

En este punto se hace imprescindible la colaboración de padres y profesores en la tarea de enseñar a los jóvenes las bases de una nutrición adecuada, y también en evitar el sedentarismo y los problemas asociados con la anorexia y la bulimia.

Pero para ello, también es importante que los jóvenes le den importancia a

su alimentación, que no se trata como muchos se imaginan en estar comiendo puré de patatas y ensaladas a todas horas, sino en tener **una alimentación sana y equilibrada**, pero también variada: verduras, pescado, carne, legumbres, etc....

Tampoco hay que descuidar el ejercicio físico, que debe ir más allá de darle al botón del mando de la tele para hacer “zapping” o los mandos de la consola, sino que podemos recurrir a infinidad de actividades al aire libre que, además de divertidas, consiguen ponernos en forma: pasear, ir en bici, hacer deporte con los amigos, apuntarse al gimnasio, nadar, etc...

Las autoridades sanitarias españolas estiman que un 11,1% de los niños entre 2 y 5 años y un 15,9% entre 6 y 9 años son obesos. Pero es que, además, la obesidad infantil tiene su traducción a largo plazo, por cuanto el sobrepeso a edad temprana predispone a engordar en la adolescencia y, sobre todo, en la madurez.

Nuestro país es, además, el cuarto de Europa en la lista de países aquejados por la gordura de los niños y jóvenes, detrás de Italia, Malta y Grecia, aunque si se amplía el espectro continental, Estados Unidos es el país con mayor obesidad, con una proporción del 14%.

Ello no impide en que la dieta mediterránea se esté viendo desplazada por la comida rápida o comida basura importada de los Estados Unidos (hamburguesas, bollería, etc...), que aumentan en nuestro cuerpo la proporción de grasas y aportan pocos nutrientes.

Las consecuencias de las tasas crecientes de peso excesivo entre los jóvenes no son triviales, ya que la obesidad aumenta el **riesgo de enfermedades crónicas** y problemas como la diabetes, hipertensión y dolencias cardiovasculares, amén de trastornos psicológicos.

Entre estos trastornos, hemos de destacar la anorexia y la bulimia, que afectan más a ellas por la fuerte presión social, la importancia que se le da a la delgadez y el culto al cuerpo perfecto. Estas enfermedades deben ser adecuadamente tratadas por especialis-

tas, pero el primer paso es detectarlas y que el enfermo se reconozca como tal, ser consciente de su problema y querer buscar una solución.

En esa tarea es esencial la ayuda de familiares y amigos, pues no siempre el enfermo o la enferma anoréxica o bulímica se da cuenta de su trastorno, por lo que difícilmente busca una solución. Al contrario, cuanto más delgado o delgada está, más necesita adelgazar.

En estos casos, conviene prestar especial atención a una adecuada prevención del problema, aprendiendo a tener una alimentación sana y equilibrada, evitando los excesos y el abuso de la comida rápida, y dando a nuestro cuerpo el ejercicio que necesita, disfrutando con el ejercicio para ponernos en forma.

Aunque el perfil genético influye también en la acumulación de grasas, los expertos no creen que los genes sean los principales responsables de una evolución tan alarmante. La genética puede ser la causa de entre el 30 y el 40% de los casos de obesidad; el resto hay que atribuirlo a factores ambientales, sobre todo a los hábitos alimentarios y al descenso del ejercicio físico.

Por ello, es de vital importancia que los jóvenes se preocupen de su alimentación, sabiendo que los excesos de hoy les repercutirán mañana, y que el ejercicio físico, el deporte al aire libre y los paseos por el campo son su mejor arma para cuidar la maquinaria que es el cuerpo humano.



Los seguros multirriesgo

1ª parte

Después de la compra o el alquiler de un piso, una de las opciones más estudiadas del joven consumidor es contratar un seguro que cubra los desperfectos o siniestros que puedan ocurrir en la vivienda.

Normalmente, si el joven consumidor se ve en la obligación de acudir a una hipoteca para el pago de la vivienda, deberá contratar obligatoriamente un seguro de incendios a favor de la entidad bancaria, y ya que debe pagar ese seguro, **¿por qué no aumentar las coberturas por un poco más de dinero?**

Casi todas las pólizas que compiten

actualmente en el mercado de los seguros multirriesgo se basan en coberturas de daños a las cosas, básicamente incendio, robo, daños por agua, cristales y responsabilidad civil.

Las demás coberturas son, habitualmente, porcentajes sobre este valor o cantidades máximas para cada riesgo, o ambas a la vez.

La variedad de garantías y coberturas de los seguros multirriesgo es tan amplia que muchos asegurados, por simple desconocimiento de la letra pequeña de las pólizas que pagan, no reclaman prestaciones a las que tienen derecho, con el consiguiente perjuicio para su bolsillo.

Pero la falta de información, en materia de estos seguros, no se limita al alcance de las coberturas, por lo que se hace esencial para el joven consumidor que obtenga toda la información necesaria.

Gran parte de los titulares de un seguro de hogar ignora las exclusiones y limitaciones que imponen las cláusulas de su contrato, por lo que en ocasiones **podemos pensar que un siniestro está cubierto cuando no es así, y viceversa.**

Esta es una de las causas que hacen que el ramo del hogar sea el más problemático del sector del seguro, ya que los conflictos entre aseguradoras y titulares de las pólizas multirriesgo son la causa de la tercera parte de las reclamaciones.

Además, si comparamos entre precios y coberturas de entidades de seguros multirriesgo del hogar podemos encontrar que, ante un mismo supuesto, las compañías establecen diferencias y no sólo en las primas anuales a pagar: cada una fija su baremo de indemnizaciones, así como sus límites, cláusulas específicas, franquicias y exclusiones.

Por eso, lo más conveniente es que cada joven consumidor estudie su caso concreto, determine sus necesidades y después compare entre las

entidades: el objetivo es, como siempre, elegir la mejor opción para nuestros intereses.

Hay que tener en cuenta que los precios de las pólizas multirriesgo dependen, por supuesto, del valor de lo que se asegure; sin embargo, intervienen a su vez otras cuestiones aparentemente menores como las medidas de seguridad del hogar:

- Puerta blindada.
- Caja fuerte.
- La propia ubicación de la vivienda: las compañías aseguradoras, a la hora de establecer sus tarifas, tienen muy en cuenta la siniestralidad de la ciudad o zona geográfica en que se encuentra la casa.

Además, no todas las aseguradoras cubren los mismos riesgos en las pólizas multihogar, así que deberemos fijarnos muy bien en las coberturas.

Para ello, hemos de fijarnos que en una póliza multihogar hay tres apartados que se aseguran por separado: continente, contenido y responsabilidad civil.

El **“continente”** es el soporte físico de la vivienda (la estructura: paredes, techos y ventanas y, además, se

incluyen también los elementos fijos incorporados, como los armarios empotrados, calefacción, antenas de televisión, etc., y también la parte proporcional del edificio que corresponda al propietario.

Los muebles, electrodomésticos, ropa, cuadros, vajilla y otros elementos forman el “**contenido**”. Ahora bien, dependiendo de la entidad aseguradora, en ocasiones hay que excluir de este apartado los objetos de valor o joyas, pieles, antigüedades..., y declararlos aparte.

Por último, la **Responsabilidad Civil** cubre los daños corporales o materiales que el asegurado o su familia causen a terceras personas (filtraciones de agua, caída de objetos por ventanas o balcón, daños a los vecinos por reformas, etc...).

Sin embargo, una de las garantías más importantes de un seguro multirriesgo es la de daños causados por agua y, además, son los más habituales, por lo que debemos darle especial atención.

Los siniestros originados por agua (inundaciones por lluvias, roturas de tubería o humedades originadas por un vecino, ...) son muy frecuentes y, normalmente, representan un gran coste de reparación, por lo que es fundamental que no se hallen limitados en la póliza.

El incendio es otro siniestro que, por sus graves consecuencias, se indemniza normalmente con el 100% del continente y del contenido, con excepciones en forma de limitaciones, en algunos seguros multirriesgo, así que deberemos fijarnos bien en las condiciones generales.



Los seguros multirriesgo

2ª parte

Aunque las reclamaciones más habituales a las aseguradoras se producen en este tipo de seguros, en muchos casos, el origen de los problemas es el desconocimiento por parte del consumidor de los límites y exclusiones de la póliza que tiene contratada.

Dentro de **las exclusiones**, es habitual que las pólizas no cubran daños producidos por negligencia del asegurado, o por desgaste natural de los mismos, o los originados por humedad, condensación o acción lenta del humo, entre otros.

Asimismo, hay garantías sujetas a

interpretación, como los daños en aparatos eléctricos. Algunas compañías cubren estos siniestros bajo cualquier circunstancia, mientras que otras sólo se hacen cargo si el desperfecto ha sido producido por un rayo, o si los aparatos tienen menos de 5 años.

Algo similar ocurre con los cambios de cerradura. Hay aseguradoras que pagan al cliente la sustitución de la cerradura sólo si ésta ha sido forzada, mientras que otras incluyen la sustracción o el extravío de llaves entre las causas de indemnización.

Pero, sobre todo, el joven consumidor ha de tener en cuenta que en la “letra

pequeña” podemos encontrar coberturas clave, con una amplia lista de garantías, que en caso de siniestro quedan muchas veces sin ser reclamadas, simplemente, por desconocerlas.

Por eso, hemos de **leer con tranquilidad la letra pequeña de nuestro seguro de vivienda**, ya que no vendrá muy bien en caso de siniestro. Y, de paso, sabremos con mayor seguridad y exactitud con qué coberturas cuenta nuestra vivienda.

Y si vivimos en un piso de alquiler y el seguro lo contrató el propietario, es imprescindible pedirle una copia tanto del contrato como de las condiciones generales, de forma que podamos estar bien informados de todo lo que cubre el seguro.

Aunque debemos asegurarnos en el momento de contratar la póliza, estas son las **coberturas complementarias** más habituales con las que podemos encontrarnos:

- **Atraco fuera del hogar:** Si se sufre un robo, las aseguradoras suelen pagar tanto por el dinero sustraído como por los objetos (ropa, joyas, etc.), aunque en ambos casos con límites: entre 150 y 6.000 euros.
- **Uso fraudulento de tarjetas de crédito:** Si, como consecuencia del robo o extravío de una tarjeta se

produce un fraude, la aseguradora indemniza al cliente. El límite habitual es de 300 euros.

- **Cambio de cerradura:** Algunas compañías sólo pagan el cambio de cerradura cuando ésta ha sido forzada, mientras que otras incluyen la sustracción o el extravío de llaves entre las causas de indemnización.
- **Daños estéticos:** En caso de siniestro, algunas pólizas dejan la casa con el mismo aspecto que tenía. El límite de la cobertura varía entre 1.000 y 1.500 euros, según las coberturas.
- **Rotura de lunas, cristales, loza sanitaria y vitrocerámicas:** A veces, estas coberturas se ofrecen por separado.
- **Inhabitabilidad:** Si, como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza, el joven consumidor y su familia tienen que abandonar su casa, la aseguradora paga los gastos de hotel o de alquiler de una vivienda similar.
- **Pérdida de alimentos congelados:** En caso de que un corte en el suministro de la luz o una avería en el frigorífico echen a perder los alimentos, la compañía indemniza por esa pérdida.

- ❑ **Reposición de documentos:** Algunas pólizas corren con los gastos que se originan por la recuperación de documentos (DNI, permiso de conducir, pasaporte) dañados en el siniestro.

Los más importante, sin duda, es **pedir información en varias entidades y comparar la relación “calidad-cobertura-precio”** de las pólizas de cada una.

Antes de firmar, podemos solicitar las condiciones generales y particulares del contrato y estudiar todas las cláusulas. Sobre todo, hay que prestar especial atención a las limitaciones y exclusiones, preguntando todas las dudas y solicitando una explicación detallada de las posibles interpretaciones de cada cláusula.

También conviene asegurarse de que la prima a pagar incluye la responsabilidad civil (es muy aconsejable suscribirla), posibles recargos por fraccionamiento en el pago, comisiones, tasas e impuestos.

Cualquier modificación o complemento del seguro debe estar recogido por escrito, y siempre conviene asegurar el valor exacto de la vivienda: si se hace a la baja la prima será menor, pero también la indemnización, y si se hace al alza se pagará más y la indemnización será solo la que

corresponda, generalmente, al precio de mercado.

En cualquier caso, si decidimos cancelar el seguro, hemos de comunicarlo a la compañía por escrito y con dos meses de antelación a la renovación del pago de la prima. Si no se hace así, nos exponemos a que cobren la prima y no la den de baja.



ficha 26

La inspección técnica de vehículos (ITV)

Tras la compra de un vehículo a motor (coche o motocicleta), nuevo o de segunda mano, el joven consumidor debe tener en cuenta que cada cierto tiempo, el vehículo deberá realizar una revisión periódica para su seguridad, la **Inspección Técnica del Vehículo (ITV)**.

Los automóviles con más de cuatro años de antigüedad -cinco para motocicletas y seis para caravanas- y de matriculación española deben superar las revisiones periódicas en las estaciones habilitadas específicamente para ello por la Junta de Andalucía.

Este chequeo tiene tres objetivos:

asegurar que los vehículos en circulación mantengan unas condiciones de seguridad por encima de los mínimos exigidos, reducir el riesgo de accidentes por causas técnicas y proteger el medio ambiente a través de la reducción de las emisiones de los gases de escape.

De esta forma, el joven consumidor puede confiar en que su vehículo no suponga un riesgo inmediato para la seguridad del tráfico ni para su propia seguridad personal, aunque siempre deberá estar atento a las revisiones recomendadas por el fabricante del vehículo y realizar una puesta a punto o reparación siempre que sea necesario.

El informe que emita el inspector puede ser favorable, desfavorable o negativo. **Si es favorable**, el conductor puede circular con su coche o motocicleta con la seguridad de que funciona correctamente en los aspectos revisados. Además, deberá pegar la pegatina que le entreguen -en la que figura la fecha de la última ITV- en una parte visible del coche.

Por el contrario, si el vehículo ha superado el examen sólo a medias y el resultado es desfavorable, se concede a su propietario un plazo no superior a dos meses para que realice los arreglos pertinentes.

Durante ese tiempo sólo podrá utilizar el automóvil para acudir al taller y volver a la ITV, quedando inutilizado para circular libremente por la vía pública.

Finalmente, **si en el informe figura un resultado negativo**, el vehículo permanecerá temporalmente en el lugar donde se realiza la inspección hasta que una grúa lo traslade a un taller mecánico. Una vez allí, el automóvil deberá ponerse a punto de acuerdo a las anotaciones realizadas por los técnicos.

Es el joven consumidor quien debe tomar la iniciativa de llevar su vehículo a la ITV en los plazos legalmente establecidos: habrá informarse sobre

cuándo le corresponde y sobre las estaciones a las que puede acudir. No obstante, es habitual recibir una comunicación previa de la Administración Autonómica indicándonos la fecha máxima para pasar la inspección.

Automóviles

Están obligados a pasar la primera ITV los vehículos de uso privado que tengan cuatro años de antigüedad. A partir de ese momento, la visita obligatoria deberá repetirse cada dos años hasta que cumpla los diez años. Después la revisión será anual.

Motocicletas

Las motocicletas deben pasar la primera ITV cuando superen los cinco años de antigüedad. A partir de este momento su examen se llevará a cabo cada dos años.

Ciclomotores

La primera inspección debe efectuarse a los tres años de la matriculación del vehículo. Con posterioridad se efectuará con carácter bienal.

Caravanas

La primera ITV debe realizarse a los seis años y que a partir de ese momento, las próximas revisiones serán bienales.

No hay que olvidarse tampoco que si las autoridades (Policía o Guardia Civil), sorprenden al propietario de un vehículo sin la pegatina de la ITV o con ella caducada, las consecuencias son las siguientes:

- Intervención del permiso de circulación del vehículo. Habrá un plazo de diez días para pasar el examen favorablemente.
- Pago de una multa. Las sanciones pueden ser entre 94 y 1.503 euros por circular sin haber pasado la ITV.

No está de más recordar cuáles son las partes del vehículo que obligatoriamente revisarán los técnicos encargados de realizar la ITV:

- Documentación. El primer paso es comprobar que la marca del coche, su número de bastidor y matrícula coinciden con los datos que aparecen en el permiso de conducir y la tarjeta de inspección técnica entregada por el titular (todos los documentos deben ser originales).
- Carrocería. Abolladuras, bajos y el bastidor.
- Acondicionamiento exterior. Espejos retrovisores, lunas y mantenimiento de la placa de matrícula.
- Acondicionamiento interior. Funcionamiento de puertas, ventanillas, mecanismos de cierre, cinturones de seguridad y limpiaparabrisas.
- Señalización y alumbrado. Luces de cruce, luz de freno, intermitentes y luces largas.
- Dirección.
- Motor. Nivel de ruido, emisión de monóxido de carbono y grado de contaminación.
- Catalizador. Uno de los motivos más frecuentes de rechazo en las inspecciones es el de las emisiones excesivas, puesto que con la entrada en vigor de la normativa europea, el nivel de contaminación de los vehículos debe ser muy bajo.



ficha 27

La reparación de electrodomésticos

Las averías en los electrodomésticos (lavadora, lavavajillas, nevera, cafetera eléctrica, televisor, teléfono móvil, etc...) son una molestia que tarde o temprano visita a la gran mayoría de hogares y, como no, también a los jóvenes consumidores.

Por muy buen resultado que ofrezca, ni el más sofisticado aparato de última generación está libre de sufrir percances. En estos casos, lo normal es acudir a **los servicios de asistencia técnica (SAT)**.

Pero a veces, el desplazamiento del técnico, el recambio de las piezas

estropeadas y el coste de la mano de obra pueden suponer una cuantía considerable que no compensa la reparación.

Sin embargo, hemos de tener en cuenta que en algunas ocasiones la reparación será gratuita para el joven consumidor si está dentro del período de garantía, y si no lo está, quizá convenga pensar en comprar un nuevo electrodoméstico antes de arriesgarnos a reparaciones sin fin, sobre todo, en determinados aparatos de bajo costo.

Hay que recordar, por ello, que cuando el joven consumidor adquiere un

producto podrá exigir la reparación si se avería, siempre y cuando, eso sí, que no se haya hecho un uso indebido del mismo ni haya sido manipulado por terceros.

Es importante, por lo tanto, conservar junto al manual de instrucciones de los aparatos que compremos, la tarjeta de garantía y la factura o ticket de compra.

Durante los primeros seis meses de garantía de un producto nuevo se presupone que el daño o avería viene de fábrica y el vendedor debe asumir los gastos de la reparación, tanto piezas, traslado, como horas de trabajo.

Pero si han pasado esos seis meses, es el joven consumidor quien debe demostrar que el fallo viene de origen y que no ha sido provocado por un mal uso del producto (si así lo requiere el vendedor), mediante algún informe técnico.

El principal consejo tras la compra de un electrodoméstico nuevo es leer detenidamente las instrucciones de funcionamiento y no manipular en el interior del aparato porque perderíamos el derecho de reclamar, aunque el defecto provenga de fábrica.

La garantía legal y obligatoria del

fabricante es de dos años, pero la garantía comercial, la que cada fabricante, vendedor, etc. añade voluntariamente a la legal, es interesante porque amplía el plazo legal de dos años, aunque puede tener condiciones específicas que conviene saber.

Y aunque el electrodoméstico que hayamos adquirido no sea nuevo, no hay que olvidar que los bienes de segunda mano comprados a un empresario o profesional también gozan de una garantía mínima de un año.

De todas formas, y si **la garantía ya ha vencido**, lo mejor es que el joven consumidor solicite presupuesto en varios talleres de reparación, además de al servicio técnico. Siempre podemos sondear por teléfono si merece la pena hacer la reparación, cuánto puede costarnos, cuánto cobran por mano de obra y desplazamiento, etc...

No olvidemos que el consumidor sólo está obligado al pago de la elaboración del presupuesto cuando, tras haberlo solicitado, no lo acepta. En ese caso, deberán devolvernos el aparato en las mismas condiciones en que lo entregamos.

Una vez hayamos acordado con el taller la reparación, el joven consumidor deberá tener en cuenta los

siguientes **consejos**:

- En periodo de garantía no nos pueden cobrar el desplazamiento, la mano de obra, las piezas ni los impuestos.
- Si no está en garantía, es preferible llevar nosotros mismos el objeto a reparar. Así evitaremos gastos de desplazamiento.
- Sólo nos pueden cobrar una vez por desplazamiento al domicilio. No importa si el arreglo conlleva varios viajes o si han acudido a la casa y no han podido trabajar porque estuviéramos ausentes.
- Si la reparación se realiza en casa, tenemos derecho a que nos informen con antelación de las tarifas de reparación.
- Esté o no en garantía, hemos de solicitar un resguardo en el que se justifique la entrega del electrodoméstico. Para ello el aparato deberá estar identificado: marca, línea, serie, etc.
- Antes de llevarnos el aparato a casa, o de que el técnico se marche, tenemos que comprobar que funciona correctamente, a fin de evitar futuros problemas (como la negativa del taller a volver a reparar gratuitamente).
- Una vez han realizado la reparación en el taller, debemos retirar el aparato cuanto antes, porque en caso contrario pueden cobrarnos una cantidad por depósito.
- Por último, el joven consumidor ha de solicitar, incluso si está en garantía, una factura detallada en la que se especifique los datos de la empresa, la reparación efectuada, las horas de trabajo, el precio de la mano de obra, las piezas sustituidas, el IVA y el plazo de garantía de la reparación.
- La garantía mínima de reparación es de tres meses y cubre también los desplazamientos y las piezas reparadas o sustituidas, por eso es fundamental que conservemos durante ese periodo la correspondiente factura.



ficha 28

El Libro del Edificio

Cuando el joven consumidor se dispone a comprar una vivienda, en muchas ocasiones la calidad de la construcción del edificio queda relegada a un segundo plano.

Es cierto que no es fácil informarse sobre las condiciones reales de mantenimiento de una vivienda (estado de la fachada, del tejado...) pero precisamente para evitar la falta de información sobre el estado de los edificios y para asegurar su **adecuada construcción y conservación**, surge el Libro del Edificio.

Este documento consta de varios

volúmenes que, a modo de archivadores, recogen toda la información desde el primer ladrillo que se coloque, hasta cada ampliación, reforma o rehabilitación del edificio.

Si se realiza una obra en la fachada, por ejemplo, el libro recogerá los datos de la empresa que a la que se encargó y los detalles sobre el trabajo efectuado.

A los propietarios de las viviendas sólo se les entregará la parte correspondiente a sus obligaciones en materia de conservación del inmueble. Dentro del libro, destaca por su importancia el documento de

especificaciones técnicas, esencial para que se realicen las operaciones de conservación y mantenimiento destinadas a asegurar la vida útil del inmueble.

Estas son las partes de que debe constar un Libro de Edificio:

- **Datos básicos.** La información más general del edificio, relacionada con las partes que intervienen en el proceso de construcción: ubicación del edificio, promotores, autores del proyecto, dirección de la obra, constructor, licencias, fechas de construcción, declaración de obra nueva, régimen de propiedad, cargas reales y garantías.
- **Registro de incidencias.** Capítulo en el que el presidente o el administrador de la comunidad anotarán incidencias como cambios de la propiedad (titularidad), fecha en la que se registra la incidencia, elección de nuevos presidentes de la comunidad de propietarios, detalles sobre las reformas y rehabilitaciones que afecten al estado original del edificio, subvenciones y beneficios concedidos para 'arreglos' del edificio, seguros contratados, etc...
- **Calendario de mantenimiento.** Se planifican las operaciones de mantenimiento que deben realizarse a lo largo del año, sean obligatorias o recomendables. Para recoger estas revisiones se facilitan hojas en las que debe aparecer la fecha de realización y todos los datos del profesional que va a trabajar en el edificio, además de su firma y sello. Se sigue el mismo proceso en cada operación.
- **Manual de uso y mantenimiento del edificio.** Se describen las características constructivas del edificio y las instrucciones de uso y mantenimiento recomendables para cada elemento concreto.
- **Manual de uso y mantenimiento para cada vivienda.** Es un resumen del anterior donde se exponen los temas directamente relacionados con la propia vivienda. Se repartirá a cada miembro que forme parte de la comunidad de propietarios.
- **Carpeta de planos y memoria constructiva.** Contiene los planos del alzado, secciones, cimentación y estructura de cada una de las instalaciones del edificio, tal y como fueron ejecutados en su obra, reflejando las posibles modificaciones al proyecto original.
- **Archivo de documentos.** Recoge todos los documentos relativos al edificio que han sido recopilados desde su construcción, y se clasi-

fican y se registran convenientemente. Se trata de las licencias y el Certificado Final de Obra, la escritura pública de declaración de obra nueva, los documentos de garantías y pólizas de seguros, la división de la propiedad y cargas reales, y los documentos que justifiquen la realización de las operaciones de reparación.

- Otros documentos que también se incluyen. Traslado de las anotaciones que se hagan en el Libro de Ordenes como las incidencias más significativas; los planos del edificio; las calidades de los materiales utilizados, así como las garantías que emitan los constructores y sus proveedores o suministradores sobre la calidad de sus actividades y materiales; normas de actuación en caso de emergencia.



**Viajes
y consumo
ecológico**



ficha 29

Los viajes en avión

1ª parte

Volar es seguro y ahora, además, es cada vez más barato. Nuevas compañías de precios bajos van apareciendo en el mercado del transporte aéreo, ofreciendo vuelos económicos que nos animan a utilizar el avión.

Y, sin duda, es mucho más rápido que el coche o el tren, sobre todo, para distancias largas, o para disfrutar durante más tiempo de las vacaciones, lo que anima al joven consumidor a considerar la posibilidad de comprar un billete para viajar en avión.

En el caso de que el joven consumidor se decida a volar, la agencia de

viajes debe facilitar al usuario información sobre la compañía que prestará el servicio, las escalas y si realizará transferencia entre aeropuertos o cambios de aeronave.

Una forma muy útil de obtener información sobre el vuelo que deseamos realizar es a través de Internet, conectando con la página correspondiente de las compañías aéreas, donde se puede encontrar datos de interés como horarios y frecuencias de los vuelos y ofertas económicas con sus condiciones de utilización.

Si compramos el billete a través de Internet, lo que nos puede suponer un

importante ahorro, es importante consultar la condiciones generales de utilización y, si las hay, las limitaciones de responsabilidad, que obligatoriamente deben aparecer en la página web.

Conviene seguir unas sencillas recomendaciones **para evitar problemas en nuestro viaje:**

- Si los planes de viaje coinciden con un periodo de alta ocupación, debemos hacer la reserva con antelación suficiente. Los vuelos para los periodos de vacaciones pueden venderse totalmente con semanas e incluso meses de anticipación.
- Si necesitamos viajar durante un periodo de alta demanda es aconsejable comprar el billete con la reserva confirmada, y si el viaje es de ida y vuelta hay que procurar tener el vuelo de regreso cerrado y conforme (o.k.), pues podríamos encontrarnos con dificultades para disponer de plaza en el vuelo que deseamos realizar.
- Es conveniente confirmar el horario del vuelo antes de empezar el viaje, y presentarnos en el aeropuerto con tiempo suficiente para realizar todas las gestiones necesarias. La propia compañía nos indicará el tiempo de antelación con el que debemos personarnos.

□ En vuelos internacionales la mayoría de las compañías aéreas requieren que se reconfirme la reserva del viaje de salida o de regreso al menos con 72 horas de antelación a cada vuelo. Si no se hace, sus reservas podrían ser canceladas.

□ También conviene comprobar el billete cada vez que embarque en un vuelo, para asegurarse de que solamente el cupón correspondiente a ese vuelo ha sido retirado por el empleado de la compañía aérea.

Por lo que se refiere al importe del billete, la **tarifa aérea** es el precio que se paga por su transporte y el del equipaje, desde el aeropuerto de origen al de destino.

Debemos tener en cuenta que pueden existir distintas tarifas para el trayecto que vayamos a realizar, dependiendo de la compañía aérea que elijamos.

Las tarifas económicas, en general, están sujetas a ciertas condiciones restrictivas que conviene conocer (tiempo mínimo de estancia, imposibilidad de cambios, no devolución del importe del billete, etc.), y son de disponibilidad limitada, según el criterio comercial de la compañía aérea. Es importante informarse detalladamente

de las condiciones de estas tarifas y de su disponibilidad en la agencia de viajes o compañía aérea.

El billete, sea físico o electrónico, es el título de transporte con el que se formaliza el contrato de transporte celebrado entre el joven consumidor, convertido en pasajero, y la compañía aérea. El billete es un documento que sólo puede ser utilizado por su titular.

Ese contrato de transporte da derecho al pasajero a ser transportado junto con su equipaje de acuerdo con las condiciones generales de transporte de la compañía aérea.

Al recibir el billete es imprescindible examinarlo cuidadosamente y leer el contenido en su totalidad. Hemos de asegurarnos que está expedido para el vuelo que deseamos realizar.

Si localizamos algún error tenemos que procurar que se subsane inmediatamente y nunca esperar a llegar al aeropuerto para hacerlo. Un simple error de fecha u hora puede hacer que nos perdamos el viaje, con todas las molestias que nos puede ocasionar.

Además, como es posible que haya más de un edificio terminal en el aeropuerto, hay que asegurarse de saber por qué terminal sale el vuelo, consultando el billete o preguntando en la oficina que lo ha expedido a qué edi-

ficio terminal tenemos que dirigirnos: no conviene dejar estas cosas para el último momento.

Y sobre todo, hay que tener en cuenta que hay ciudades con varios aeropuertos, con lo que **conviene planificar correctamente el viaje** y saber a cuál hemos de dirigirnos.



ficha 30

Los viajes en avión

2ª parte

Continuando con el viaje en avión de nuestro joven consumidor, tenemos que mencionar también en qué consisten los trámites aeroportuarios.

Es recomendable que tan pronto como llegue el pasajero al aeropuerto, se dirija a los mostradores de facturación, aunque no lleve equipaje, a fin de que, previa presentación del billete (o de su documento de identificación si se trata de un billete electrónico), le sea entregada la tarjeta de embarque. En ese momento se entiende que la compañía le ha aceptado como pasajero y tiene plaza en el avión.

La "**hora límite de aceptación del vuelo**" es el tiempo mínimo de antelación a la hora programada de salida, en el que el pasajero debe haber sido admitido al vuelo, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque.

Si el usuario viaja en un vuelo regular nacional deberá presentarse en los mostradores de facturación al menos 30 minutos antes de la hora de salida del vuelo. Si va a utilizar un vuelo regular internacional o un vuelo no regular debe consultar con la agencia de viajes o con la compañía la hora límite de aceptación al vuelo que esté establecida.

Por tanto, hemos de tener en cuenta el tiempo de facturación, así como los trámites de Policía y controles de seguridad, muy especialmente en los periodos vacacionales, cuando se incrementa el tráfico en los aeropuertos.

Asimismo, debemos calcular un tiempo adicional para el transporte entre la ciudad y el aeropuerto, teniendo en cuenta las posibles dificultades de acceso al mismo.

Las mismas recomendaciones podemos aplicar en el caso de que se vayan a efectuar enlaces o conexiones.

No debe preocuparnos llegar al aeropuerto demasiado pronto, ya que en la zona de pasajeros se pueden utilizar las instalaciones de cafetería y restaurante, tiendas, quioscos de prensa y libros, peluquería, etc.

Respecto a los documentos necesarios para realizar el viaje, es importante tener en cuenta la necesidad de **llevar la documentación personal de identidad** adecuada para el tipo de viaje que vayamos a realizar.

Normalmente bastará el D.N.I. en los vuelos nacionales y comunitarios (dentro de la Unión Europea), y el pasaporte para otros vuelos internacionales. En determinados países exigen la presentación de otros docu-

mentos para entrar en su territorio, tales como **Visado y Certificados de Sanidad**.

Es recomendable que el joven consumidor consulte en la agencia de viajes o en la compañía aérea qué documentos necesitará. En todo caso, la Embajada o Consulado del país al que se va a viajar informará de la documentación precisa para el viaje.

Por lo que se refiere al dinero que podemos llevar, y de acuerdo con la normativa vigente en España, la salida del territorio nacional de moneda metálica es libre, debiendo, no obstante, hacer declaración cuando su importe sea superior a 6.000 euros por persona y viaje.

La facturación del equipaje debe hacerse en el mostrador asignado a la compañía aérea con la que hemos contratado el vuelo, y donde nos entregarán la tarjeta de embarque.

Por seguridad del joven consumidor y la de los demás pasajeros, es importante e imprescindible no facturar ni transportar ningún equipaje de personas desconocidas, ni en nuestro país ni en el extranjero, pues en el caso de mercancías prohibidas puede conllevar la cárcel inmediata.

El transporte del equipaje hasta un límite determinado va incluido en el

precio del billete. Normalmente las compañías aéreas permiten en vuelos nacionales un peso de hasta 30 kgs. para los pasajeros que viajan en Primera Clase y Preferente, y de 20 kgs. para aquellos que lo hacen en tarifas más económicas. Las compañías "low cost" pueden tener límites inferiores.

En vuelos internacionales el sistema es el mismo que en los vuelos nacionales, excepto en las rutas con destino a Estados Unidos y Canadá, donde el procedimiento que se utiliza es el llamado de "piezas" que consiste en limitar el número de bultos transportados y que éstos tengan un volumen determinado.

Siempre que las condiciones del avión lo permita, se puede facturar más peso del permitido pagando la cantidad que esté establecida en concepto de exceso de equipaje.

Por razones de seguridad, el equipaje es inspeccionado por rayos X, por lo que si llevamos artículos que puedan ser dañados, hemos de solicitar que sean revisados a mano.

Además del equipaje facturado, se permite que el pasajero lleve como equipaje de mano determinados objetos de poco peso y volumen (paraguas, bolso de mano, cámara fotográfica, etc.), siempre que no sobrepasen

unas determinadas dimensiones o peso, que pueden estar indicados en el billete. Siempre conviene consultar esta información con la compañía aérea.

También deberemos tener en cuenta que las compañías aéreas pueden rehusar el transporte como equipaje de aquellos artículos que debido a su tamaño, forma, peso o características no pueda ser considerado como equipaje, estén prohibidos o sean peligrosos:

- Fósforos y encendedores, ya que pueden activarse por fricción.
- Productos pirotécnicos que puedan detonar por su naturaleza.
- Líquidos inflamables, combustibles, pinturas, disolventes, pegamentos, cargas para encendedores y pequeñas bombonas de gas para camping, así como sustancias que puedan sufrir escapes y causar un incendio.
- Artículos para el hogar como lejías y abrasivos, que contienen sustancias químicas susceptibles de producir emanaciones tóxicas o corrosión.

En cuanto a las **limitaciones por razones de seguridad** deberán

tenerse en cuenta las siguientes:

- **No se pueden llevar envases de cremas, geles, pastas dentífricas, lociones, bebidas, jarabes, perfumes y similares superiores de 100 mililitros / unidad.** Los mismos deberán ser llevados en una bolsa de plástico transparente con sistema de apertura y cierre y con una capacidad no superior a un litro. Los viajeros deberán enseñar la mencionada bolsa de plástico en los controles de seguridad de los aeropuertos de la UE.
- **Medicamentos y comida para bebés.** Una de las excepciones de transporte de líquidos en los equipajes de mano son los medicamentos y líquidos debidos a dietas especiales o comidas infantiles (para ser consumidos durante el vuelo), sujetos a presentación e inspección en el control de embarque.
- **Compras en zonas de embarque.** Los productos adquiridos en las tiendas situadas en la zona existente una vez pasados los controles de seguridad del aeropuerto, podrán llevarse como equipaje de mano, incluidos líquidos. Si se va a hacer tránsito en otro aeropuerto de la UE, las compras realizadas en las citadas tiendas de líquidos, cremas o productos similares deberán ir en una bolsa sellada con el comprobante de compra y que debe conservarse sellada hasta el destino final.
- **Transporte de aparatos electrónicos.** Los ordenadores portátiles y otros aparatos electrónicos de gran tamaño se deberán retirar previamente del equipaje de mano antes de pasar por el control de seguridad para inspección separada.
- **Ropa de abrigo.** Las ropas de abrigo y chaquetas deberán pasar por las máquinas de rayos X en los controles de seguridad de los aeropuertos (sin que puedan llevarse puestas).
- **Limitación de los equipajes de mano.** Cada viajero sólo podrá llevar para el embarque un bulto de 56x45x25 cm. Sólo podrán exceptuarse algunos bustos especiales: instrumentos musicales, paquetes frágiles o materiales de un valor considerable.

Algunos equipos electrónicos, como los ordenadores portátiles, los teléfonos móviles o las consolas de videojuegos pueden interferir los sistemas de la aeronave y afectar a la seguridad del vuelo. Para saber si pueden utilizarse, podemos consultar antes con la tripulación.



ficha 31

Los viajes en avión

3ª parte

Los problemas más habituales con los que el joven consumidor puede encontrarse en los viajes en avión son, principalmente el **overbooking** (la venta de más billetes que plazas existen), la pérdida o deterioro en el equipaje facturado y el retraso o la cancelación del vuelo.

La compañía aérea es responsable del daño o perjuicio que se pueda causar tanto a los pasajeros como a sus pertenencias durante el transporte.

Es fundamental que en **el caso de incidencias con el equipaje** facturado (destrucción, pérdida, deterioro o retraso), el usuario acuda inmediatamente

al mostrador de la compañía aérea o su agente de asistencia en tierra para formular por escrito en ese momento la protesta correspondiente.

En el caso de pérdida, deterioro o retraso de una parte del equipaje facturado o de cualquier objeto que éste contenga solamente se tiene en cuenta el peso total del bulto afectado para determinar el límite de la responsabilidad.

También podemos realizar manifestación de valor declarado del equipaje facturado o de mano, en cuyo caso, si es aceptado por la compañía aérea y abonamos una cantidad adicional, el límite de responsabilidad corresponderá a ese valor.

Además, es recomendable no incluir en el equipaje facturado artículos perecederos o frágiles, objetos de valor (dinero, joyas, artículos electrónicos, etc.), medicinas o documentos.

En alguna ocasión, podemos vernos afectados por **el retraso**, o incluso la cancelación, del vuelo que íbamos a efectuar. La compañía aérea está obligada a informarle de las causas del retraso o cancelación.

Si se trata de vuelos nacionales, cuando el viaje se suspenda o retrase por causa de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten a la seguridad del mismo, la compañía aérea devolverá el precio del billete.

Pero si ya ha comenzado el viaje la compañía está obligada a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible, hasta dejarlo en su destino, salvo que los pasajeros optasen por el reembolso de la parte proporcional al trayecto no efectuado.

En cualquier caso, la compañía aérea deberá abonar los gastos de manutención y hospedaje que se produzcan.

Por último, el joven consumidor se puede encontrar en un caso de overbooking, es decir, que se quede sin plaza en el avión a pesar de tener billete pagado.

Las compañías alegan que estadísticamente un porcentaje de los pasajeros que realizan reservas para un determinado vuelo no las utilizan. Esto ocasiona muchas veces que otros pasajeros interesados en efectuar ese vuelo no consigan plazas por estar reservadas y, sin embargo, el avión despegue con asientos libres, con los consiguientes perjuicios tanto para la compañía como para los usuarios.

Para evitar esta situación, las compañías aéreas ofrecen al público una oferta variable y superior a la capacidad del avión, para compensar las cancelaciones que estadísticamente se consideran como más probables.

Esto, sin embargo, acaba perjudicando a los usuarios, que se encuentran con billete y sin poder acceder al avión, a pesar de haber realizado la reserva y haber pagado el billete.

En estos casos de denegación del embarque, el joven consumidor podrá elegir entre:

- ☐ El reembolso sin penalización del precio del billete correspondiente a la parte no efectuada del viaje.
- ☐ La conducción lo más rápidamente posible hasta el destino final.
- ☐ La conducción en una fecha posterior que convenga al pasajero.

Con independencia de la elección, la compañía aérea deberá abonar una indemnización en función de la distancia del viaje que se iba a efectuar.

Además de estas compensaciones la compañía también debe ofrecer gratuitamente a los pasajeros a los que se deniegue el embarque:

- Los gastos de una llamada telefónica y/o un mensaje por télex o telefax al punto de destino.
- Comida y bebida suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar.
- El alojamiento en un hotel en el caso de que sea necesario pernoctar una o varias noches.

El pasajero no tiene que solicitar a la compañía aérea la compensación y la asistencia antes mencionadas, sino que la compañía aérea deberá ofrecerlas por iniciativa propia.



ficha 32

La Agenda 21

Los núcleos urbanos constituyen un hábitat artificial, un espacio empobrecido de flora y fauna que, en ocasiones, también resulta hostil para las personas. Son los principales focos de consumo de recursos y producción de residuos.

En sus barrios se concentra el 50% de la población de la Tierra y, precisamente, por su responsabilidad en la generación de los problemas han de contribuir a su solución. Así, en la **Cumbre de Río de 1992** surge la Agenda 21, un plan de trabajo compartido por ciudades de todo el mundo para impulsar un modelo de

desarrollo que no hipoteque el bienestar de las generaciones venideras.

Un total de 1.500 municipios españoles han adquirido formalmente este compromiso para frenar la degradación social y medioambiental. El primer paso es la realización de una auditoría medioambiental.

El voraz desarrollo de la sociedad actual implica numerosos problemas ecológicos, sociales y económicos al planeta y a sus habitantes. Ante esta situación, la **Cumbre de la Tierra celebrada en 1992** en Río de Janeiro elaboró la Agenda 21, Plan de Acción de Naciones Unidas, e hizo un llama-

miento a todos los municipios para atajar la situación con acciones y planes concretos.

Miles de municipios están respondiendo a este SOS y muchos de ellos ya han decidido elaborar una Agenda 21 Local, con la colaboración y participación de todos los consumidores y, especialmente, de los jóvenes consumidores, mucho más concienciados en los problemas medioambientales de nuestro entorno.

Lo más novedoso de la Agenda 21 es que incluye un plan de participación social para fomentar la participación de toda la comunidad en la toma de decisiones y propuestas para la mejora de la calidad ambiental de nuestro entorno, por lo que se hace esencial, no solo la sensibilización del mayor número de colectivos, sino también su aportación en la elaboración de ideas y soluciones.

La participación de la sociedad y de los jóvenes consumidores, a través de asociaciones, colegios profesionales, empresas, ONGs, etc. garantiza que los proyectos que surjan de la Agenda 21 vayan a perdurar en el tiempo, por la implicación de todos ellos y su adhesión a **un proyecto común en beneficio de todos.**

Es por ello esencial conseguir la participación de los colectivos más repre-

sentativos y, sobre todo, de los jóvenes consumidores para lograr un compromiso de sostenibilidad con las generaciones futuras.

Desde que en 1994 se celebrara en Aalborg (Dinamarca), la **Conferencia Europea sobre Ciudades Sostenibles**, surgiendo las iniciativas locales del Programa 21, cientos de municipios españoles, algunas comunidades autónomas, entre ellas Andalucía y muchas diputaciones han firmado su adhesión a la Carta de Aalborg.

Este documento recoge un plan de acción global sin precedentes a favor del desarrollo sostenible denominado Agenda 21.

Se apunta un objetivo: obtener el máximo beneficio, no sólo económico, sino también ambiental y social, mediante la paulatina transformación de ciertos modos de vida y consumo, producción y distribución del espacio, para no hipotecar el potencial desarrollo de otras áreas geográficas o de futuras generaciones.

La gestión de los recursos hídricos y la calidad del aire son, por este orden, los aspectos ambientales de interés prioritario en las Agendas 21, que coincide, además, con los principales problemas medioambientales de nuestras ciudades, y por los que más podemos hacer los ciudadanos, y

sobre todo los jóvenes consumidores, con nuestro apoyo y la adopción de pequeñas precauciones.

Detrás de estos puntos de interés considerados de mayor importancia, le siguen, por orden:

- la gestión energética
- el transporte
- la planificación del territorio
- el cambio climático
- la biodiversidad

Además, la Agenda 21 se pone en práctica no sólo en pueblos y ciudades, sino que también se impulsa en zonas geográficas de especial interés ecológico y, con gran interés educativo, dentro de los colegios, elaborando propuestas y soluciones con la participación activa de los alumnos que cuidan de mejorar su “entorno escolar” cotidiano y favorecer el cuidado por el medioambiente.



ficha 33

Seamos más ecológicos gastando menos

No hay fórmulas mágicas para gastar menos, pero nos será más fácil si reducimos el consumo de energía y contratamos tarifas económicas telefónicas, eléctricas o de gas.

Como jóvenes consumidores podemos elegir entre el **ahorro energético y medioambiental** o el derroche económico y la contaminación. Evidentemente, la primera opción es la más interesante para el medio ambiente y la que más ventajas supone a nuestro bolsillo. La segunda es irresponsable e insostenible a medio y largo plazo

Podremos ahorrar si obtenemos el

máximo rendimiento a nuestro consumo de agua, gas y electricidad, adaptando nuestro hogar con acumuladores, uso de bombillas de bajo consumo, termostatos, burletes para puertas y ventanas, etc.

Otra fuente de gastos en la que podemos intervenir es la cesta de la compra: si pensamos mejor la lista y adquirimos sólo lo que necesitamos y buscando el mejor precio, podremos ahorrar un dinero.

Con la electricidad y el gas es importante contratar la potencia y tarifa que más se ajusten a nuestras necesidades. Incluso podemos estudiar las

tarifas nocturnas y hacer cálculos para ver si nos resultan rentables.

También conviene usar la luz artificial sólo cuando realmente la necesitemos. No debemos dejar luces encendidas en habitaciones en las que no haya nadie.

Podemos sustituir las bombillas convencionales por otras halógenas de bajo voltaje o por lámparas fluorescentes compactas. Proporcionan el mismo nivel de iluminación pero duran 8 veces más y **ahorran hasta un 80% de energía** y del gasto.

Si vamos a comprar algún electrodoméstico, debemos saber que en su etiquetado podremos comprobar el ahorro energético. Los niveles A, A+ y A++ son los más eficientes, y aunque supongan un mayor desembolso, a la larga nos resultarán mucho más económicos.

Incluso, podemos pensar en sustituir los radiadores eléctricos por acumuladores de calor para contratar la tarifa nocturna. **Podríamos ahorrar un 50% en calefacción.**

A fin de evitar las fugas de calor que nos obliguen a tener enchufada la calefacción a todas horas, hemos de intentar reducir los posibles resquicios en puertas y ventanas, protegiendo la casa contra el frío y aislándola con

doble acristalamiento y burletes (tira en las hojas de puertas y ventanas para aumentar el aislamiento térmico). **Podemos ahorrar entre un 20% y un 40% en calefacción.**

Lo aconsejable es que la temperatura de la calefacción se mantenga alrededor de 20°C en invierno y 25°C en verano, nivel ideal para una vivienda. Cada grado adicional supone **un 5% más de consumo de energía** y, por lo tanto, mayor gasto.

También podemos ajustar el termostato del frigorífico según la temperatura ambiente. Los alimentos necesitan entre 3° C y -5° C; cada grado que baje esta temperatura **supone aumentar el 5% en gasto eléctrico.**

Para ahorrar agua, esencial contra los problemas de sequía que padecemos todos los veranos, los jóvenes consumidores podemos aprovechar al máximo la capacidad de la lavadora y del lavavajillas. Esto reducirá el consumo de agua, detergente y energía, y además, alargará la vida útil de nuestros electrodomésticos.

Es importante controlar el consumo de agua: un grifo abierto gasta 5 litros de agua por minuto, por lo que debemos cerrarlo cuando no lo necesitamos y utilizar dispositivos ahorradores de agua en grifos y cisternas. Por eso, es esencial también reparar las

fugas de agua: **un grifo que gotea supone 60 litros de agua al día.**

Otra forma en la que podemos ahorrar agua es sustituyendo el baño por la ducha, con la que sólo consumimos una cuarta parte de agua y de la energía que requiere calentarla.

Con la factura telefónica también podemos ahorrarle a nuestro bolsillo varios euros, tanto en las llamadas con teléfonos fijos como en los móviles.

Con todas las tarifas y operadores de telefonía, se hace imprescindible analizar el destino y la hora de las llamadas más habituales y comparar las distintas tarifas para ver que compañía resulta más económica.

En todo caso, conviene realizar las llamadas durante el horario “reducido”, en el que **podemos ahorrar hasta el 50%.**

Sin embargo, podemos pedir información a nuestra compañía y a otras sobre bonos y planes de descuento. Tanto la preasignación como la portabilidad pueden hacer que ahorremos bastante en nuestra factura de teléfono.

Y, por último, siempre es muy importante comprobar las facturas, ver lo que hemos gastado y comparar los consumos con los meses anteriores.

De esta forma podemos ver si nos hemos excedido y cómo podemos ahorrar más.



UCA-UCE

Unión de Consumidores de Andalucía

Plaza del Duque de la Victoria nº1,
planta 4ª, módulo 6. 41002 Sevilla

☎ 954 54 06 28 ☎ 954 53 89 13

✉ uca-uce@uniondeconsumidores.com

www.uniondeconsumidores.es



JUNTA DE ANDALUCÍA

Instituto Andaluz de la Juventud
CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL