



Boletín Informativo de Consumo

N.º 6 – JUNIO 1997



AYUNTAMIENTO DE HARO

Revista gratuita

Consumo Jarrero



Basilica de Nuestra Señora de la Vega. HARO (La Rioja)

VERANO 97

EL CONSUMIDOR EN VACACIONES.

SUMARIO :

- Editorial
- Gasolineras. Nueva normativa en La Rioja.
- Viajes en Verano y sus Recomendaciones.
- Tintorerías.
- Peligros en el Hogar:
- Arbitraje de consumo: La vía más fácil.



OMIC

Oficina Municipal de Información al
Consumidor

HARO

Editorial

Elevar el conocimiento del ciudadano para que consuma y utilice racionalmente los distintos productos y servicios, que están a su alcance, es un requisito indispensable que debe cumplir toda sociedad moderna y desarrollada, para conseguir aumentar la calidad de vida y el bienestar de su población. Recientemente se han celebrado en la ciudad de Arnedo las VI Jornadas de Coordinación entre O.M.I.C.,s en las que hemos debatido sobre los derechos de los consumidores, incidiendo en la necesidad de que el consumidor debe ejercerlos, de una forma activa. En este número correspondiente al verano 97, tratamos en profundidad - el Decreto 46/96 que regula la Protección de los derechos de los usuarios de Gasolineras, en La Rioja, las Agencias de Viajes, Tintorerías, y un repaso al Sistema Arbitral de Consumo. A.R.C. Desde estas modestas páginas, la Concejalía de Consumo y la O.M.I.C., queremos agradecer la labor desempeñada durante estos años por la Asistente Social, D^a María Teresa Bartolomé, en nuestra ciudad de Haro, así como el apoyo a la creación de esta Oficina de Consumo en nuestra ciudad. Gracias por todo. El presente ejemplar está impreso por primera vez, en papel reciclable.



Protección de los derechos de los usuarios de gasolineras

En el ámbito territorial de la Comunidad de La Rioja, el Decreto 46/1996, de 30 Agosto, regula los derechos de los consumidores y usuarios en relación con la prestación del servicio de suministro de combustibles de automoción, es decir, regula los derechos de los usuarios de las gasolineras.

A continuación vamos a centrar nuestra atención en los principales aspectos que contiene esta legislación.

Respecto a la **prestación del servicio** ha de saber que:

- La distribución al por menor de carburantes y combustibles petrolíferos en instalaciones de venta al público sólo puede realizarse en instalaciones previamente autorizadas y en las condiciones reglamentariamente establecidas.

- Las estaciones de servicio deben disponer tanto de aparatos o dispositivos de suministro de agua como de aire. Las unidades de

suministro pueden disponer o no de uno o de ambos de estos servicios.

- Los aparatos surtidores de gasolina y gasóleo deben estar en perfectas condiciones de funcionamiento y conservación y no presentar defectos de medición del carburante.

- Cuando un surtidor efectúe mediciones fuera de la tolerancia permitida por las normas de metrología o esté averiado, ha de suspenderse el suministro de combustible con el mismo.

- Al igual que los surtidores de combustible, los aparatos o dispositivos de suministro de agua y aire también han de encontrarse en correctas condiciones de conservación y funcionamiento.

- A los empleados no les está permitido fumar o encender cerillas o mecheros en la zona reservada para el suministro de combustible. Por otra parte, no se podrá suministrar productos a los usuarios que

estén fumando o encendiendo cerillas ni abastecer a vehículos con el motor en marcha o con las luces encendidas.

- Los productos servidos a los usuarios han de adaptarse a las especificaciones de calidad reglamentarias. A este respecto debemos señalar que la normativa vigente considera infracción la existencia de agua en los depósitos de combustible en más de 0,5 cm³.

- En los terrenos sobre los que se encuentre la instalación pueden existir otras edificaciones o instalaciones destinadas a la venta de bienes y servicios a los usuarios, tales como tiendas, restaurantes, cafeterías, aseos, autolavado, talleres de reparación, cambio de aceite, venta de repuestos, etc. Estos servicios se regulan por lo dispuesto en las normas específicas aplicables y en las disposiciones reguladoras de la publicidad y marcado de precios.

Respecto a la **información al usuario**, tenga en cuenta que:

- En el recinto de las instalaciones se han de exhibir carteles informativos, al menos en castellano, y con caracteres de un tamaño que permita su lectura desde el interior del vehículo, en los que figuren el nombre o anagrama de la empresa suministradora del combustible, precio por litro de los combustibles y su octanaje, medios de pago admitidos, horario y ubicación de la instalación de venta más próxima.

- En el supuesto de que un aparato surtidor de combustible se encuentre averiado o presente un defecto de medición, deberá colocarse sobre el mismo un cartel con la leyenda «Fuera de servicio desde...», indicando día y mes. Asimismo, en el supuesto de averías o mediciones fuera de la tolerancia permitida en aparatos o dispositivos de suministro de aire o agua, deberán colocarse en los aparatos afectados

LO QUE DEBE INCLUIR LA FACTURA

El suministrador está obligado a extender factura o justificante de los suministros efectuados a aquellos usuarios que expresamente lo soliciten.

En la factura o justificante han de figurar:

- Nombre, domicilio y CIF de la empresa prestadora del servicio.
- Número de la factura o justificante.
- Tipo de combustible suministrado.
- Cantidad de litros suministrados.
- Precio por litro, IVA incluido.
- Importe del suministro efectuado.
- Lugar y fecha de emisión.

tados carteles fijos con la leyenda «Agua fuera de servicio desde...» o «Aire fuera de servicio desde...», indicando en todo caso, día y mes.

- Cuando el suministro deba realizarse el propio usuario directamente, deberá indicarse esta circunstancia de forma visible. Además, debe figurar en cada aparato surtidor un cartel o carteles en los que se indique el tipo de combustible que suministre y las instrucciones de manejo.

- En las instalaciones en régimen de autoservicio deben existir a disposición de los usuarios guantes o productos análogos para evitar el contacto directo con los medios de distribución.

- Cuando las instalaciones cuenten con dispositivos de suministro de aire, etc., que se accionen mediante pago, exhibirán el precio y las instrucciones para su manejo.

- La información al usuario no sólo ha de exhibirse dentro del recinto de las instalaciones. En los accesos o entradas de los mismos han de figurar pilares informativos o carteles que permitan al usuario tener conocimiento de información relativa a precios por litro de combustible y octanaje, horario, modalidades y medios especiales de pago y, en su caso, la indicación «Autoservicio», sin necesidad de entrar en el recinto.

- Todas las instalaciones de suministro al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción han de tener a disposición de los usuarios y de la Administración, una botella, recipiente de medida, de 10 litros de capacidad certificado y calibrado oficialmente, totalmente transparente y graduado en tantos por ciento o en milímetros, al objeto de poder determinar el cumplimiento de las normas metrológicas en cuanto a errores tolerados en los aparatos surtidores.

- Las instalaciones que cuenten con servicio de lavado o autolavado de vehículos deben disponer de carteles anunciadores en los que además se incluyan instrucciones de funcionamiento, tarifas de los servicios ofertados y formas de pago admitidas.

- A este respecto es conveniente hacer hincapié en que la inclusión en los carteles de informaciones relativas a la exoneración total de responsabilidad, se estimará por no puesta a tenor de lo dispuesto en la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.



Asimismo, no olvide que todas las instalaciones tendrán a disposición de los usuarios «**hojas de reclamaciones**», que deberán estar debidamente selladas por la Administración.

Para formular una reclamación relacionada con el suministro de carburante, el usuario podrá solicitar una hoja de reclamaciones. En el caso de que no se le facilite, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado.

Al original de la reclamación, el usuario unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente, la factura o justificante acreditativo de la prestación del servicio.

Por último, recuerde que siempre puede acudir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor **O. M. I. C.** — c/ Vega, 36 bajo dcha., donde le aclararán sus dudas o, si es necesario, le ayudarán a resolver sus conflictos. ■

EL CONSUMIDOR

AGENDA DE VIAJE

CONSEJOS PARA QUE SUS
VACACIONES NO
LE LLEVEN AL INFIERNO

Adopte las siguientes precauciones:

1 LA PUBLICIDAD

El contenido de los folletos es exigible y vinculante, salvo que los cambios hayan sido comunicados por escrito antes del contrato y así conste en la publicidad, o que el consumidor los acepte por escrito, después de firmar el contrato.

2 EL CONTRATO

El contrato de viaje se ha de formalizar por escrito. El consumidor debe quedarse con una copia, que debe especificar los siguientes detalles:

- Destinos, medios de transporte, características y clase.
- Duración, itinerario y calendario.
- Alojamientos: tipo, situación, categoría y características.
- Número mínimo de inscripciones para el viaje; en tal caso, fecha límite de cancelación, que, por lo menos, debe ser diez días antes de la salida.
- Itinerarios, visitas, excursiones y otros servicios incluidos.
- Nombre y dirección del organizador, el detallista y, si procede, el

asegurador.

- Precio del viaje, con indicación sobre posibles revisiones e impuestos no incluidos.
- Modalidades de pago, calendario y condiciones de financiación.
- Toda solicitud del consumidor que haya sido aceptada.
- Plazo para las reclamaciones judiciales y para la confirmación de las reservas.
- Obligación del consumidor de comunicar por escrito los incumplimientos del contrato.

3 INFORMACION PREVIA AL VIAJE

La agencia debe facilitar información por escrito de:

- Horarios y lugares de las escalas y enlaces y categoría de la plaza a ocupar en los medios de transporte.
- Datos y teléfono de la representación de la agencia en el lugar de destino, de algún otro organismo local de auxilio o, por lo menos, un número que permita contactar con la agencia en cualquier momento.
- Para viajes de menores al extranjero, información que permita contactar directamente con éstos o sus responsables.
- Posibilidad de suscribir un seguro

ro que cubra los gastos de cancelación por parte del consumidor o de asistencia en casos de repatriación por accidente, enfermedad o muerte.

4 CAMBIOS DE ULTIMA HORA

Para que los organizadores puedan modificar alguno de los elementos esenciales del viaje antes de la salida, tiene que existir una razón. El cambio debe ser comunicado de inmediato al cliente, que tiene la opción de

resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar la modificación y su repercusión en el precio. La decisión debe ser comunicada a la agencia en el plazo de tres días. En caso de no existir respuesta, se entiende que se opta por la resolución. La indemnización por incumplimiento de contrato se fija en los siguientes términos:

- 5% del precio total del viaje, si el incumplimiento se produce entre los dos meses y 15 días anteriores a la salida.
- 10%, entre los 15 y los 3 días anteriores.
- 25%, en las 48 horas anteriores a la partida.

5 PRECIOS AL ALZA

La agencia sólo puede modificar los precios cuando el contrato establezca expresamente tal posibilidad y concrete las formas de cálculo que





se utilizarán. No se puede aplicar revisiones al alza en los veinte días anteriores a la partida. La revisión se prevé en los siguientes casos:

- Modificaciones de las tarifas de transportes –incluido el de los carburantes–, tasas e impuestos y tipos de cambio aplicados al viaje.
- Si la revisión de precios supera el 15% de aumento, el cliente podrá desistir sin cargo alguno, a excepción de los gastos de gestión y anulación.

EN VACACIONES.

6 FIN DE TRAYECTO

Si la agencia cancela el viaje, el consumidor tiene derecho al reembolso o a ser compensado con un viaje equivalente y la correspondiente indemnización, salvo que:

- El número de personas inscritas sea inferior al previsto, y así se comunique por escrito antes de la fecha límite fijada.
- Razones imprevisibles e inevitables, a pesar de haber actuado con diligencia, excepto en los supuestos de *overbooking*.

Si el cliente resuelve el contrato, le deben ser devueltas las cantidades abonadas, descontados –salvo que la anulación sea por fuerza mayor– los gastos de gestión, los de anulación –si existieran– y las siguientes cantidades, en concepto de indemnización:

- Penalización del 5% del precio total si se anula entre 11 y 14 días antes de la partida.
- Penalización de un 15%, entre los 3 y los 10 días.
- Penalización del 25%, cuando la anulación se comunica dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

- El importe total del viaje, en caso de ausentarse en el momento de emprender el viaje.

7 DONDE RECLAMAR

Diríjase a las Juntas Arbitrales de Consumo. Son rápidas y económicas, pero requieren un sometimiento voluntario de las partes. Además, las

agencias tienen obligación de disponer de hojas de reclamaciones; el interesado dejará copia en la agencia y llevará el original a los organismos públicos de consumo. El teléfono de información al consumidor es el 30.40.08.

8 CONSEJOS

• Antes de firmar el contrato, el cliente debe informarse sobre la correspondencia de las categorías de los hoteles del país de destino. Aunque la clasificación es la misma, un hotel de tres estrellas en Italia no corresponde a uno de la misma categoría en España. Además, existen países, como Grecia, donde no existe diferencia entre hotel y pensión.

• El contrato del viaje combinado debe hacerse siempre por escrito, recibiendo el cliente una copia del mismo. Aclare todas las dudas referentes al seguro y devoluciones en caso de anulación del viaje.

• La agencia no podrá exigir en concepto de depósito una cantidad superior al 40% del total del coste del viaje. En cualquier caso, deberá entregar recibo o justificante de las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos.

• Exija siempre factura y guárdela, junto con la información publicitaria –debe obligatoriamente ajustarse a las condiciones reales del viaje– ante posibles reclamaciones.



Le conviene saber

TINTORERIAS

ANTES DE RETIRAR UNA PRENDA DE LA TINTORERIA HAY QUE OBSERVARLA PARA CONOCER SU ESTADO

Los servicios de las tintorerías son, con alguna frecuencia, motivo de queja por parte de los usuarios, que no saben muchas veces cómo actuar ante una posible irregularidad. para ello, tu O. M. I. C. está dispuesta en todo momento a informar en estos casos, y en esta línea se incluyen a continuación algunas recomendaciones útiles.

.....

Cuando se habla de tintorerías es aconsejable distinguir los siguientes conceptos:

- 1.- Limpieza y lavado con agua, jabón u otros productos. Conviene destacar la limpieza en seco.
- 2.- Teñido y cambio de color de las prendas, de acuerdo con los gustos del cliente.
- 3.- Conservación de la prenda en condiciones óptimas, durante un periodo convenido.

EXIGENCIAS

Las tintorerías deben exhibir al público, de forma visible, los precios de los diferentes servicios, así como el horario de apertura y cierre del establecimiento.

Expondrán igualmente las siguientes leyendas:

- Se dispone de hojas de reclamación al servicio de los clientes.
- Si desea más información o efectuar una reclamación, podrá dirigirse a las autoridades competentes en materia de Consumo o a las asociaciones consumidores.
- Se indemnizará por pérdidas o deterioros irreparables.



PAGOS

Sólo se exigirá el pago anticipado del servicio si existe conformidad con el cliente, para lo cual las tintorerías tendrán a su disposición el Reglamento Oficial y se le facilitará, si lo solicita, la Carta de Recomendaciones del Usuario.

RESGUARDO

Pida siempre copia del resguardo de depósito o justificante correspondiente, ya que su presentación es obligatoria al retirar dicha prenda. En el resguardo deben de figurar:

- 1.- Nombre, domicilio y CIF de la empresa.
- 2.- Número de orden y fecha de recepción.
- 3.- Nombre y domicilio del usuario.
- 4.- Servicio solicitado y fecha prevista de terminación.
- 5.- Precio de la prestación solicitada.

DETERIORO

Si existiera posibilidad de deterioro de la prenda se expresará tal circunstancia, con declaración de responsabilidad por parte de la tintorería, que será aceptada por el usuario.

Incluso se consideran válidas otras formas de acuerdo mutuo, como pactar una indemnización, etc., que se efectuarán por escrito y se unirán al resguardo del depósito.

RETIRADA

El tiempo establecido para la retirada de la prenda es de tres meses, a contar desde el día de la entrega de la misma. Pasado este plazo, la empresa podrá cobrar una cantidad en concepto de guardarropa o conservación, haciéndose constar visiblemente tal extremo.

ADVERTENCIAS

Cuando retire la prenda de la tintorería, tenga en cuenta los siguientes detalles:

- Observe detenidamente el estado en que se encuentra: manchas, roturas, color, etc.
- Solicite el resguardo de depósito y observe si el precio coincide con el expuesto al público.
- Establezca por escrito una indemnización, en caso de deterioro o de extravío, si llega a un acuerdo con la empresa.
- Puede optar también por la vía de reclamación, para lo cual deberá rellenar los impresos correspondientes.

**REAL DECRETO 1453/1987,
DE 27 DE NOVIEMBRE
(BOE. 28 DE NOVIEMBRE)**

**REGLAMENTO REGULADOR DE
LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA...**

INFORMACIÓN

Dos de cada tres españoles desconocen o no entienden los símbolos que advierten del riesgo de los productos de uso doméstico

AL
CONSUMIDOR

Dos de cada tres españoles no saben lo que significan. Pero la ignorancia no los exime del riesgo. Desconocer los símbolos que advierten sobre la peligrosidad de los productos que entran en nuestros hogares es como jugar a la ruleta rusa. Pero ésta es la realidad que acaba de descubrir el Instituto Nacional del Consumo (INC) a través de una encuesta y que le ha obligado a emprender una nueva campaña de información para difundirlos lo más ampliamente posible entre la población.

Son en total siete pictogramas que deben figurar obligatoriamente en todos los productos peligrosos. Cada uno de ellos indica un distinto tipo de riesgo: el de ser inflamable; comburente (que puede activar una combustión); explosivo; irritante; tóxico; corrosivo; nocivo para la salud o perjudicial para el medio ambiente (ver gráfico).

La encuesta realizada por el Instituto Nacional del Consumo no deja lugar a dudas. Prácticamente la mitad de la población está ciega ante el peligro. Y un peligro que le acecha desde los mismísimos estantes de su cocina o del armario de su cuarto de baño.

Resulta sorprendente, por ejemplo, la elevada proporción de personas que no perciben ningún tipo de riesgo en los ambientadores (48%), los limpiacristales (44%), los suavizantes (43,7%), los lavavajillas (40%) y los detergentes (38,8%). Sin embargo, tan inofensivos productos son los que más accidentes provocan en el hogar.

Los peligros del hogar

Los símbolos de peligro son obligatorios en los productos de uso doméstico que entrañan algún riesgo. Este se ha clasificado en siete modalidades. Desconocer su significado puede provocar graves accidentes.



Explosivo



Comburente



Inflamable



Peligro/venenoso



Corrosivo



Nocivo/irritante



Peligroso para el medio ambiente

Fuente: Instituto Nacional del Consumo

grosso para el medio ambiente es claramente identificada por el 82,3%.

Pero a partir de ahí empiezan las sorpresas: la segunda frase mejor comprendida es la de inflamable... y el porcentaje de los que la entienden no llega ni al 45%. Las más difíciles de interpretar son las de nocivo, corrosivo y, por supuesto, la de comburente, es decir, la capacidad de una sustancia de entrar en combustión o de activar ésta.

Claro que, según los resultados de la encuesta, menos de un 32% de los consumidores se aplica a la tarea de leer las etiquetas de las sustancias peligrosas. Y otro porcentaje similar sólo lo hace «algunas veces». El 14,1% las lee «cuando compra el producto por primera vez» y el 6% sólo «cuando piensa que se trata de un producto peligroso». El 16,2% afirma que «jamás» toma esta mínima precaución.

De todas formas, quizá no sea éste el mayor problema. El estudio del INC ha revelado otro quizá más preocupante: tanto las etiquetas como las instrucciones que figuran en ellas no tienen, en general, efecto disuasorio alguno. Los potenciales consumidores

de estos productos no van a dejar de comprarlos por ello. Un 65% afirma que conocer esta información no les retrasa nunca a la hora de adquirirlos.

Ante esta situación, el INC ha pedido la ayuda de los fabricantes y asociaciones de consumidores para desarrollar una campaña que permita eliminar de una vez el que es sin duda el mayor peligro de todos: la falta de información.

Según el INC, sólo un 47,8% de los españoles son capaces de identificar correctamente cada uno de los siete símbolos. Frente a ellos, un 30,3% no sabe lo que significan, porcentaje al que cabe sumar un 21,9% que los confunde.

Aún más, estos símbolos van acompañados siempre de una frase que los traduce, pero su significado tampoco es siempre comprendido con nitidez por los consumidores. Sólo la expresión peli-

ARC

ARBITRAJE
DE RECLAMACIONES
DE CONSUMO



**ARBITRAJE
DE RECLAMACIONES
DE CONSUMO**

LA VIA MAS FACIL

¿QUE ES EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO?

Es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica, que permite resolver fácilmente los desacuerdos que pueden surgir entre los dos protagonistas del consumo: el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios.

Su funcionamiento ofrece:

RAPIDEZ, porque se tramita en un corto espacio de tiempo.

EFICACIA, porque se resuelve mediante un laudo o resolución sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.

ECONOMIA, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.

VOLUNTARIEDAD, porque ambas partes se adhieren libremente al sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.

EJECUTIVIDAD, porque los laudos —resoluciones arbitrales— son de aplicación obligada.

SI USTED CONSUMIDOR O USUARIO, ve que una empresa ostenta este distintivo en su establecimiento, o en su publicidad, se encuentra ante un proveedor que le asegura poder resolver los desacuerdos que pueden producirse con él a través del arbitraje de consumo.

SI USTED EMPRESARIO, se adhiere al sistema arbitral de consumo, podrá exhibir su distintivo oficial, debidamente registrado por la administración, que indicará a sus clientes la oferta de una garantía añadida a los servicios que les presta habitualmente.

Consumo Jarrero

BOLETIN INFORMATIVO DE CONSUMO

N.º 6 – JUNIO 1997

EDITA: El Boletín Informativo CONSUMO JARRERO ha sido elaborado por el Responsable de la O.M.I.C. del Excmo. Ayuntamiento de HARO.

COLABORA: Comunidad Autónoma de La Rioja.
Dirección General de Comercio y Turismo

OMIC

OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACION AL
CONSUMIDOR

**HORARIO AL PUBLICO:
DE 11,30 a 14,00 h.
DE LUNES A VIERNES**



c/ Vega, 36 bajo dcha.
Teléfono 30 40 08
HARO