

# Cada vez más aragoneses acuden al arbitraje en casos de conflictos de consumo

● El sistema, que requiere que las empresas se adhieran de forma voluntaria, sumó 97 compañías el año pasado

ZARAGOZA. Los arbitrajes en caso de conflicto con los consumidores son cada vez más en Aragón. Pablo Martínez, director general de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón, presentó ayer el balance general de su departamento en 2015 y consideró «un dato positivo» que cada vez haya más solicitudes de arbitraje (se registraron 1.112, un 68% relativas a telecomunicaciones) porque este sistema, además de ser gratuito y eficaz, favorece que empresa y cliente se entiendan y lleguen a un acuerdo en más del 40% de los casos.

En 2015, en Aragón se resolvieron en la Junta Arbitral de Consumo 938 casos, 382 por mediación (acuerdo entre las partes) y 556 por laudo (decisión de un árbitro que es de obligado cumplimiento, como una sentencia judicial). Este sistema, que exige que las empresas se adhieran a él voluntariamente, sumó 97 compañías

más el año pasado y se llegó a las 4.297.

Para que el consumidor pueda saber qué empresas están dispuestas a dar un trato óptimo al consumidor y respetar sus derechos, este año se creará un Distintivo de Calidad de Consumo que identificará a aquellas que

cumplan requisitos, como no haber sido sancionada, estar adherida al arbitraje, no usar cláusulas abusivas, comprometerse a resolver las reclamaciones en 7 días o tener un convenio de mediación con alguna asociación de consumidores, entre otros.

El año pasado hubo en Aragón

## Suben un 31,4% las inspecciones, hasta 28.731

Los inspectores de Consumo del Gobierno de Aragón trabajaron duro en 2015: cada uno llevó a cabo más de 1.900 actuaciones, hasta sumar 28.731 en total. A lo largo del año se llevaron a cabo 14 campañas de inspección para controlar aspectos como la seguridad de los productos, la publicidad, los contratos, la existencia de hojas de reclamaciones, etc. Se revisaron áreas

tan diversas como ópticas, productos alimentarios, créditos al consumo, instaladores de gas, servicios de reparación urgente, odontólogos o comercio electrónico, entre otras. También se llevaron a cabo inspecciones en periodos de rebajas y, por primera vez, en establecimientos de venta de artículos de segunda mano (que volverán a ser objeto de una campaña en 2016).

121.789 atenciones al consumidor en oficinas y asociaciones, un 6,8% más que en 2014. De ellas, 4.312 fueron quejas y denuncias, de las cuales hubo 668 relativas a telecomunicaciones, 563 a aparatos de telefonía, 440 a servicios de abastecimiento de luz, gas o agua; y 408 a automoción, entre otras.

Las telecomunicaciones fueron otra vez el sector que más trabajo dio a las oficinas de atención al consumidor, pero hubo dos importantes cambios: los usuarios recurrieron a ellas un 8,9% menos (de 26.169 atenciones en 2014 se pasó a 23.853) y la resolución de los conflictos surgidos aumentó por la vía de la mediación, gracias a que se adhirió a este sistema voluntario tanto Ono como Jazztel.

REBECA CARTAGENA

### LA CIFRA

# 268

**Expedientes sancionados.** En 2015 subieron un 11,67% los expedientes tramitados por Consumo del Gobierno de Aragón, hasta alcanzar los 268 (con sanciones de entre 100 y 30.000 euros). De ellos, 36 fueron a servicios de venta y reparación de electrodomésticos, 19 a banca y vivienda, 18 a telecomunicaciones y 18 a tiendas de ropa, calzado y complementos.

### OTRAS INICIATIVAS

**Formación.** Para que el consumidor conozca sus derechos, el Gobierno de Aragón ha realizado 209 acciones educativas y formativas para todas las edades, desde el concurso Consumópolis (participaron 215 niños en 2015) a jornadas dirigidas a personas mayores. También hubo aulas informativas sobre 10 temas, jornadas de consumo y familia, otras con niños ingresados en hospitales y una campaña sobre consumo responsable. En las acciones de formación participaron 9.158 personas.

# 1, 2, 3... PAC

Ahora obtén *más ventajas*

al domiciliar tu PAC en el Santander con la Cuenta 1|2|3

Al domiciliar tu PAC podrás acceder a:

- ANTICIPO PAC<sup>1</sup>
- TARJETA GASÓLEO BONIFICADO GRATIS<sup>2</sup>
- FINANCIACIÓN DE SEGUROS AGRARIOS<sup>3</sup>

Y con la Cuenta 1|2|3 cumpliendo sus condiciones<sup>4</sup> disfrutas de:

- 3% DE INTERÉS<sup>5</sup> NOMINAL ANUAL PARA SALDOS DIARIOS DE MÁS DE 3.000€ Y HASTA 15.000€



Y además, podrás llevarte esta **lámpara LED multiusos** y la **Guía de la PAC<sup>6</sup>**



Sencillo | Personal | Justo  
Como un banco debería ser



1. La concesión está sujeta a previa aprobación del banco. 2. El beneficiario de la tarjeta debe ser siempre persona física. Se emite únicamente como tarjeta personal y exclusivamente para adquirir gasóleo en península y Baleares al tipo reducido del Impuesto Especial de Hidrocarburos por almacenistas y detallistas inscritos en el registro especial correspondiente. Confección de tarjeta sujeta a autorización del departamento de riesgos del banco. 3. Seguro mediador por Santander Mediación Operador de Banca Seguros Vinculada, S.A. (CIF A-2536031) a través de su Red de Distribuidores Banca Santander, S.A. Operador inscrito en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con nº DV-0642. Responsabilidad Civil y Capital de Financiera cubierta según legislación vigente. Compañía Aseguradora: CASER, Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. 4. Condiciones: domiciliar en la Cuenta 1|2|3. Nómina prestada por desempleo, ingresos recurrentes (a de 600€ mensual o superior) o Renta Mínima de Extranjería (a de 175€ mensual) o Renta Mínima de Extranjería (a de 100€ mensual) o PAC (a de 3000€) (2) 3 recibos pasados o no devueltos (importe mayor a 0€) de 3 emisoras distintas en los 3 últimos meses. 5. 3% nominal prestado por Santander con cargo en la Cuenta 1|2|3 los últimos 3 meses. La Cuenta 1|2|3 lleva asociado el contrato multicaja y la tarjeta de débito Giro. Comisión mantenimiento: 3€ (se cumplen durante 3 periodos de liquidación consecutivos SGI). 6. Información en la oficina y en www.bancosantander.es. TAE 2,67% calculada para el supuesto de un saldo de 10.000€ que se mantiene constante durante un año y con una comisión de mantenimiento de 3€ (año 3€/mes). 6. Oferta válida hasta el 30/04/2016 o hasta agotar unidades disponibles (85.000 unidades).