

# CONSUMO

## TECNO PÍLDORAS

### Zero Carbon Building de Hong Kong

Es una iniciativa pionera sostenible. El CIC-ZCP, el primer parque que utiliza solo energía renovable mediante paneles fotovoltaicos y biocombustible hecho de aceite de cocina residual. Exporta parte de su energía producida, para compensar las emisiones de carbono de su construcción. ● ALBERTO IBOR



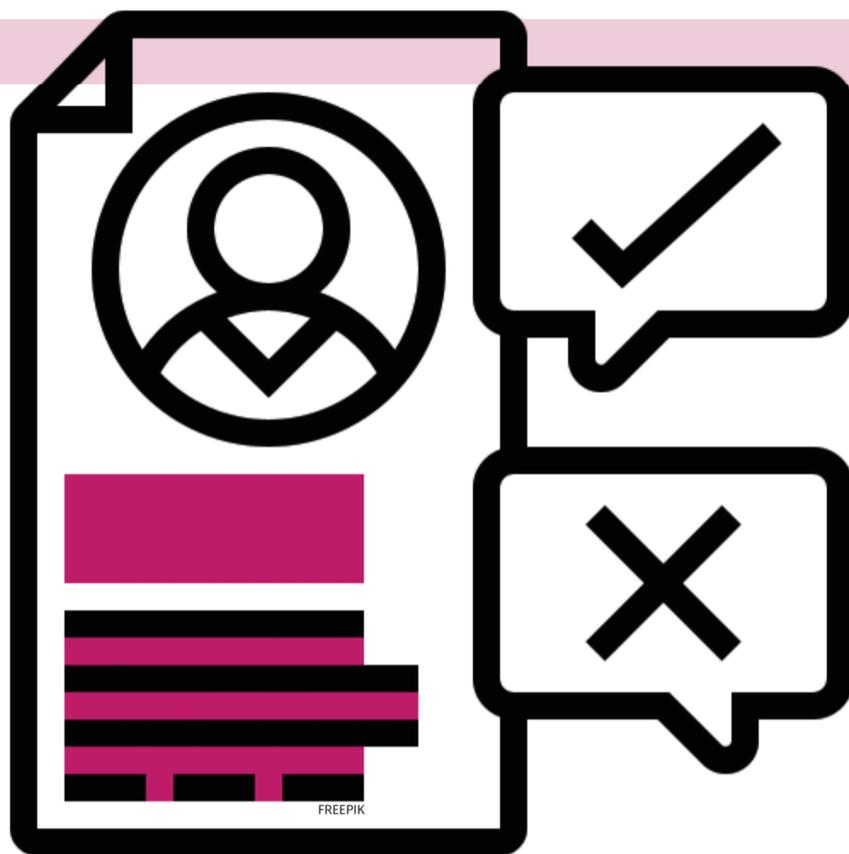
### Minibatt Power Cup

Un problema del siglo XXI, tener siempre la batería a tope. El MiniBatt Power Cup, el vaso portalápices que carga el móvil con solo apoyarlo en su ranura delantera. Aunque te hayas olvidado el cargador en casa, la batería y los bolígrafos están juntos. No puede faltar en tu escritorio. ● ALBERTO IBOR



### Radiadores viejos de última generación

El 10 % de la sociedad española utiliza asistentes de voz. Las funciones de estos aparatos crecen y crecen cada día. La antigüedad de la casa ya no es el problema, hay sensores para todo. Con cabezales termostáticos Tado SK podrás controlar y ahorrar en el consumo de tus radiadores. ● ALBERTO IBOR



## El laberinto de una reclamación

Hoy os acerco el caso de Juan, joven estudiante de Huesca en Madrid. Al finalizar el curso en junio, él y sus compañeros de piso solicitaron la baja del servicio de internet, y devolvieron el router en la tienda que les indicaron.

Meses después, revisaron su cuenta bancaria y comprobaron que su operador de internet les había pasado un cobro de 50 euros por no devolver el router, y este cargo había generado en su cuenta bancaria unos intereses negativos de 39 euros, ya que era una cuenta que iban a cancelar.

Juan reclamó la devolución del importe cobrado, pero era casi imposible contactar con la compañía y no conseguía la devolución. Acudió entonces a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (Omic) del Ayuntamiento de Huesca y presentó la reclamación para recuperar ese importe. En la Omic comprobamos que era un cobro impropio, ya que verificamos que el router había sido devuelto.

Iniciamos la mediación con la compañía reclamando la devolución del cargo impropio, y la respuesta fue que el importe reclamado sería devuelto en el plazo de un mes en la misma cuenta donde se le había domiciliado la última factura.

Vencido el mes, Juan contactó con la Omic informando de que no había recibido la transferencia, y volvimos a contactar con el operador de internet telefónicamente. Estudiarían la incidencia y nos darían una respuesta.

El operador envió entonces un justificante de una transferencia a una cuenta de Juan, pero esta llevaba cancelada más de dos años y allí no esta-

ban domiciliados los recibos. Juan acudió al banco para reclamar esos importes transferidos a la cuenta cancelada, pero el banco no le atendió.

Volvió a la Omic y se reclamó a la operadora que hiciera la devolución a la cuenta bancaria donde estaban domiciliados los pagos de internet. Y les reclamamos, además, la devolución de los intereses negativos de la cuenta bancaria. En total: 89 euros.

Habían pasado cinco meses desde que iniciamos la mediación y las explicaciones del operador de telefonía eran diferentes en cada contestación y Juan no recuperaba el importe reclamado. Por ello, reclamamos ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón por presunta irregularidad en la penalización.

Se celebró el arbitraje de consumo dando como resultado un laudo favorable al reclamante. La Junta ordenó a la empresa de telefonía que, mediante transferencia a la cuenta facilitada por el demandante, abonara los 89 euros. El laudo es vinculante y ejecutivo, con un mes de plazo para su ejecución. Así lo comunicamos a Juan, y pasado un mes y unos días, este comunicó que había recibido en su cuenta la cantidad reclamada, 89 euros. Había pasado un año desde el inicio de la tramitación. ●



Casos similares pueden tener soluciones diferentes. Para cualquier consulta o duda estamos en el Ayuntamiento de Huesca, en el teléfono 974 292 135.

Oficina Municipal de Información al Consumidor: ¡Estamos para ayudarte!

## NOTICIAS BREVES

### Falsos pagos de multas

La Dirección General de Tráfico (DGT) ha advertido a través de las redes sociales de la difusión de notificaciones falsas relacionadas con el pago de multas. "Si recibes un email con esta notificación sobre pago de sanciones, elimínalo directamente sin pinchar en ningún link. Es falso", señala el organismo de Interior en Twitter. Para engañar a las víctimas, el texto continúa con "debido a que usted no se notificó en el tribunal de faltas correspondiente le reenviamos las foto-multas vía internet". Además, se añade un enlace "para mayor información sobre la multa de tránsito", en el que si la víctima pincha le dirigirá a una web falsa cuyo objetivo es acceder a sus datos personales. Para evitar este tipo de bulos y fraudes, la Dirección General de Tráfico pide no compartir ni difundir "nada" antes de contrastar. "Confía solo en fuentes oficiales", añade. ● D. A.

### Covid-19: cancelaciones

La Unión de Consumidores de Aragón (UCA) ha puesto en marcha la Campaña "Vigila con Nosotros", con el fin de, ante la crisis generada por el Covid-19, recoger las situaciones o circunstancias que los consumidores aragoneses descubran durante el tiempo que se extienda el estado de alarma y en las que consideren que sus derechos como consumidor o usuario están siendo vulnerados. En su web, la UCA informa de que lanza esta campaña a través de las redes sociales y además ponen a la disposición de los ciudadanos este correo electrónico: información@ucaragon.com. Y añaden que si se detecta un posible delito se debe avisar a la Policía Nacional, Guardia Civil o Policía Local. "Hemos de estar alerta y vigilar más que nunca las posibles vulneraciones de nuestros derechos como consumidores (cancelaciones de viajes, hoteles, entradas a espectáculos, de productos, garantías...) e incluso los delitos y estafas que se puedan producir (falsos médicos y personal sanitario que visitan domicilios...)". ●