

# Qüestions de consum



## Antich i els consumidors

Anàlisi de la situació econòmica

Presentació dels punts telemàtics als cònsols

ASINEM, pionera en autoregulació

Formació dels professionals de Consum

Dades del telèfon d'atenció al consumidor

I a més...

Andratx s'adhereix a Consum a ca teva - Consum reconeix dret a restitució de béns - Reunió del CCIB - Viatjar en avió (I) - Pràctiques enganyoses en la descàrrega de melodies - Remodelació de la web de la DGC



# Sumari

|   |    |
|---|----|
| Salutació del director general de Consum  | 3  |
| Els set punts telemàtics d'atenció al consumidor de les Illes Balears ja han rebut 22.329 consultes | 4  |
| Viatjar en avió (I)   | 6  |
| El Govern convida les aerolínies a adherir-se al Sistema Arbitral de Consum                         | 6  |
| L'Ajuntament d'Andratx s'adhereix a Consum a ca teva  | 7  |
| Cursos de formació dels professionals de Consum   | 8  |
| Reunió del Consell de Consum de les Illes Balears   | 10 |
| Balears, comunitat pionera en aplicar la nova llei del consumidor                                   | 11 |
| Remodelació de la web de la DGC   | 12 |
| ASINEM, pionera en autoregulació  | 13 |
| Pràctiques enganyoses en les descàrregues de melodies   | 14 |
| Dades del telèfon gratuït d'atenció al consumidor   | 15 |

## Edita:

### **Direcció General de Consum**

Conselleria de Salut i Consum  
Passeig des Born, 17  
07012 Palma  
Tel.: 971 78 49 96

### Director general de Consum:

Diego González Carrasco

### Col·laboradors en aquest número:

Francisco Valero, Sebastià Vanrell,  
Vicente Soria, Francisca de Villalonga,  
Jaume Boada, Antoni Canyelles, Aina  
Molina, Margarita Ribot.

### Maquetació: Jaume Boada

Imprimeix: Copistería Imprenta Digital  
"Institut".

Dipòsit Legal: PM-1762-2002

## **Oficines d'informació al consumidor**

Direcció General de Consum  
Passeig des Born, 17  
07012 Palma  
Tel.: 971 78 49 96

### **Menorca**

Av. Josep Maria Quadrado, 17  
07703 Maó  
Tel.: 971 36 04 26

### **Eivissa**

Via Romana, 81  
07800 Eivissa  
Tel. 971 30 67 00

### **Plana web:**

<http://consum.caib.es>



**Govern de les Illes Balears**

Conselleria de Salut i Consum  
Direcció General de Consum



## Confiança!

Després de 10 anys des de l'aprovació de l'Estatut del Consumidor de les Illes Balears, s'ha donat una passa qualitativa rellevant. Vull agrair als dos principals protagonistes (associacions de consumidors i patronals de les Illes Balears) llur suport a l'esborrany de decret de fulls de reclamacions, el qual suposarà una millora dels drets dels consumidors i la promoció d'un mercat més lleial i segur pel que fa a la competència.

És l'objectiu de tothom potenciar la confiança dels consumidors. Un mercat segur per als consumidors és un espai econòmic més estable. Tots som participants d'aquesta seguretat que ens permet prosperar i salvar diferències amb altres mercats competidors.

Fa pocs dies trobarem una mostra de confiança mútua entre les dues parts en el consens assolit respecte d'aquest esborrany en el si del Consell de Consum de les Illes Balears. Acord entre les parts, fruit del diàleg i la raó de les seves propostes. Ara ens toca valorar les aportacions positives que millorin la nostra norma futura en el sentit esmentat.

Per aquells que treballam per a protegir les persones consumidores és, sens dubte, una passa més en l'enteniment entre les persones, en l'estabilitat del nostre mercat i en la garantia dels nostres béns i serveis, és confiança en la prosperitat.

**Diego González Carrasco**  
**Director general de Consum**

# Reunió del president amb les associacions de consumidors

Francisco Valero Mallea



*Dues imatges de la reunió amb els representants de les associacions de consumidors, la qual va tenir lloc en les dependències del Consolat de la Mar.*

El passat mes de juliol, el president Francesc Antich es reuní en el Consolat de la Mar amb representants de les associacions de consumidors dins la ronda de trobades amb els principals agents econòmics i socials per tal d'analitzar la situació econòmica.

Per part del Govern de les Illes Balears, també hi assistiren Vicenç Thomàs, conseller de Salut i Consum, Diego González, director general de Consum, i Sebastià Reixac, secretari general de la Conselleria de Comerç, Indústria i Energia.

Cal recordar que les associacions de consumidors són entitats sense ànim de lucre que tenen com a objectiu la defensa dels drets i interessos dels consumidors i usuaris. Hi són presents a nombrosos organismes (consells reguladors de productes balears, Consell de Consum, Consell Econòmic i Social, etc.), formen part imprescindible de l'Arbitratge de Consum i col·laboren amb la conselleria en tasques de mediació entre consumidors i empreses. Estan legitimades per a promoure com a interessades procediments administratius per a la defensa dels interes-



sos dels consumidors i usuaris en tot l'àmbit territorial de les Illes Balears i per personar-se en els procediments iniciats per tercers.

És preceptiva la consulta a les associacions en el procediment d'elaboració dels reglaments que afectin els consumidors i usuaris, en l'aprovació dels preus i tarifes dels serveis i en l'aprovació de les condicions generals de contractes d'empreses que donin serveis públics en règim de monopoli.

En declaracions als mitjans

de comunicació, el director general de Consum es referí a dos assumptes d'interès particular per als consumidors. Per una banda, la publicitat en la venda d'habitatges i els dipòsits fets pels compradors i, per l'altra, la reunificació de deutes, activitat en relació amb la qual la Direcció General de Consum està treballant per tal d'aconseguir-ne la transparència de les operacions.

Per part seva, el president de Facua-Balears, Alfonso Rodríguez, valorà positiva-

ment el fet que el president Antich hagués convocat les associacions de consumidors per analitzar la situació econòmica, amb la qual cosa demostra que aquests col·lectius ja no són "la baula oblidada". També ressaltà que els préstecs hipotecaris són una qüestió que comença a generar algunes consultes a la seva associació i que el creixement de les hipoteques impagades comença a ser preocupant.

# Els set punts telemàtics d'atenció al consumidor de les Illes Balears ja han rebut 22.329 consultes

**El conseller de Salut i Consum ha presentat aquest Servei al Cos Consolar, a representants d'associacions empresarials, de consumidors, de gent gran i de col·legis professionals**

Els set Punts Telemàtics d'Atenció al Consumidor que estan instal·lats a totes les Illes Balears han rebut 22.329 consultes fins al 30 de juny, la qual cosa suposa una mitjana de 125 consultes diàries i amb un temps mitjà de 14 minuts per consulta.

Aquestes dades foren presentades pel conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, juntament amb el director general de Consum, Diego González, en el decurs de l'acte que tengué lloc el 14 de juliol passat, mitjançant el qual presentaven aquest servei als cònsols amb delegació a les Illes Balears, associacions empresarials, de consumidors i de gent gran, i a representants de col·legis professionals de les Illes.

Els Punts d'Informació són terminals telemàtiques del Centre Europeu del Consumidor des dels quals qualsevol consumidor té accés a informacions relatives als seus drets, a la millor forma de defensar-los i a les eines d'assistència i suport que la Unió Europea posa al seu abast en l'Estat membre en què es trobi. La Conselleria de Salut i Consum instal·là el primer punt a Formentera el passat mes de setembre i des de començaments d'enguany ja estan en funcionament a totes les illes.

En concret, estan situats a l'oficina de turisme de l'aeroport de Son Sant Joan i a l'oficina de turisme de la plaça de la Reina número 2, de Palma, a Mallorca; a l'oficina de turisme de l'aeroport de Maó i a l'oficina de turisme de la plaça de la Catedral número 5 de Ciutadella, a Menorca; a l'oficina de turisme del passeig de



*Imatge de grup dels assistents a l'acte dirigit al Cos Consolar de Balears.*

Vara de Rei, número 1, i a la seu del Consell Insular, avinguda d'Espanya, número 49, a Eivissa; i a l'oficina de turisme del port de la Savina, a Formentera. Els Punts d'Informació Telemàtica formen part d'una xarxa europea, l'ECC-Net, de Centres Europeus del Consumidor, que són organismes i entitats similars en el seu funcionament, competències i objectius. Estan emplaçats en cadascun dels estats membres de la UE i foren creats a instàncies de la Comissió Europea. La seva finalitat és garantir que qualsevol consumidor europeu, a qualsevol estat, gaudeixi de la mateixa protecció i qualitat de la informació, assistència i suport quan els seus drets s'hagin vist conculcats.

La seva major utilitat, a més de la consulta d'informació en matèria de consum, és que permeten presentar reclamacions per internet a través d'una aplicació del terminal informàtic, mitjançant la qual el consumidor omple el formu-

lari de queixa i l'envia a la seu que el Centre Europeu té a Madrid. Els assessors de consum d'aquest organisme són els encarregats de tramitar les reclamacions, així com d'exercir el paper de mediadors entre el proveïdor i el consumidor.

En la presentació dels punts d'informació telemàtica, el conseller Vicenç Thomàs va destacar la prioritat que suposa per a la Conselleria de Salut i Consum la protecció dels consumidors, tenint en compte que vivim en un món cada vegada més global on es facilita el fet de consumir. Thomàs va incidir en la necessitat de potenciar l'educació i la formació en matèria de consum, de generar noves vies per a presentar reclamacions i de millorar els mètodes de resolució de conflictes dels consumidors.

Vicenç Thomàs va explicar que la filosofia de treball de la Conselleria de Salut i Consum es basa en cercar aliances estratègiques, és a dir, la col·laboració transversal amb

els diversos agents que treballen a les illes. Així mateix, ha recordat que tots els consumidors, ja siguin el més d'un milió de residents a les illes Balears, o els aproximadament 12 milions de turistes que ens visiten i utilitzen els nostres serveis, disposen de vies alternatives per a resoldre els conflictes, com l'arbitratge, que estan totalment operatius i són ràpids i gratuïts.

Els assistents a la reunió també reberen un dossier informatiu en el qual s'hi detallava tota la xarxa d'oficines de consum, les ubicacions dels punts telemàtics d'atenció al consumidor, la relació dels ajuntaments que es troben adherits al programa Consum a Ca Teva per a presentar reclamacions en els propis municipis i una llista de les associacions de consumidors. D'aquesta informació la tendran disponible per a totes les persones que la puguin necessitar.

# Viatjar en avió (I)

Aina Molina

El fet insular, reconegut a l'article tercer de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, implica, entre moltes altres coses, dependre d'un mitjà de transport aliè per poder fer els nostres desplaçaments exteriors. El transport aeri és el mitjà de transport escollit per la majoria de ciutadans quan decideixen desplaçar-se fora de l'illa; la seva importància és tal que una bona oferta de bitllet d'avió sol condicionar la decisió de dur a terme o no el viatge. L'allotjament i les despeses associades passen a un segon pla, i el fet que ens decidim depèn en gran mesura del preu del bitllet d'avió. És per això que té una gran importància la publicitat en aquest àmbit. En relació a això, hem de recordar que la Llei 44/2006 de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris, introduí una modificació en relació a l'obligació d'incloure el preu final complet a la publicitat dels béns o serveis. Aquesta modificació es recull a l'article 60 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, que estableix, en relació a la informació obligatòria prèvia a la celebració del contracte, que l'empresari ha de posar a disposició del consumidor o usuari el preu complet, impostos inclosos, o el pressupost, si s'escau. Així mateix, continua, la informació dirigida



al consumidor sobre el preu dels béns o dels serveis, la publicitat inclosa, ha d'informar sobre el preu final complet.

A l'hora d'adquirir un bitllet d'avió, podem utilitzar diverses vies. Una és l'oficina de vendes de la pròpia companyia aèria (normalment l'utilitzam per a compres de darrera hora o per a fer efectius descomptes o ofertes de la companyia); una altra, l'establiment d'una agència de viatges. A ambdós casos, la principal precaució que hem d'observar és no abandonar l'establiment on hem adquirit el bitllet sense comprovar que les nostres dades (nom, DNI, etc.) són correctes, que el trajecte és el sol·licitat i que, si pertoca, ens han aplicat correctament el descompte de resident balear. No obstant això, la via cada vegada més utilitzada per tal

d'adquirir els bitllets d'avió és a través de la xarxa d'Internet, ja sigui directament a través de la pàgina web de la companyia aèria o mitjançant un cercador de vols. Si ens decidim per aquesta opció hem de prendre, si escau, cauteles majors, atès que la responsabilitat envers la informació introduïda és nostra i, per tant, n'hem de tenir major cura a l'hora de fer la compra (introduir les nostres dades correctament, aplicació del descompte de resident, si pertoca; seleccionar les opcions que ens ofereixen si hi estam interessats, etc.). En qualsevol cas, abans de completar la compra dels bitllets hem de tenir ben clares les condicions associades a la tarifa del bitllet adquirit (possibilitat de canvi o anul·lació, restriccions, etc.).

Quant a la contractació "on

line", la legislació imposa a l'empresa contractant l'obligació, entre altres, de disposar de dos tràmits obligatoris: una pàgina que contempli la possibilitat de detectar i corregir possibles errors que haguem comès (pàgina de recapitulació) i un justificant de recepció del contracte subscrit amb el consumidor mitjançant una pàgina de confirmació de la reserva o l'enviament d'un correu electrònic de confirmació de la reserva. Davant qualsevol incidència que es pugui produir durant la contractació del bitllet "on line", especialment una vegada ja haguem introduït les nostres dades bancàries i abans de tornar iniciar la sessió, és convenient confirmar que no s'ha efectuat la compra, ja sigui a través del telèfon d'incidències amb la web que facilita la companyia aèria o l'agència de viatges, o a través d'una consulta bancària per tal de determinar si s'ha efectuat algun càrrec a la targeta amb la qual hem abonat l'import del bitllet. Una vegada hem contractat els bitllets per qualsevol de les vies descrites, ja ens podem presentar als mostradors de facturació amb l'antelació exigida per la companyia aèria, que normalment és de 45 minuts abans de l'hora prevista de sortida del vol per a trajectes nacionals. Així ja només ens queda embarcar a l'avió i arribar a la destinació, llevat que ens deneguin l'embarcament o que ens informin que el vol du retard o que ha estat cancel·lat... però aquest és un tema que s'intentarà resoldre a pròximes edicions.



## El Govern convida les aerolínies a adherir-se al Sistema Arbitral de Consum

El passat mes de juliol, el conseller de Salut i Consum i el director general de Consum es reuniren a l'aeroport de Son Sant Joan amb el seu director, amb responsables de diverses àrees de l'aeròdrom mallorquí i amb representants de l'empresa Acciona i de les línies aèries Air Europa, Spanair, Air Berlin, Air Nostrum i Iberia. L'objecte de la trobada fou millorar la protecció dels usuaris i convidar aquestes companyies a adherir-se al Sistema Arbitral de Consum.

# L'Ajuntament d'Andratx s'adhereix a

# ( ) consum a ca teva

Jaume Boada

L'11 de juny passat va tenir lloc a la sala de plens de l'Ajuntament d'Andratx l'acte de subscripció del conveni "Consum a ca teva" entre la Conselleria de Salut i Consum i el consistori andritxol.

Rubricaren el conveni el conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, per part de la conselleria, i el batle d'Andratx, Francesc Femenias. També hi fou present el director general de Consum, Diego González. Acabat l'acte de signatura, els màxims responsables de la conselleria de Salut i Consum i de l'Ajuntament d'Andratx atengueren les preguntes dels mitjans de comunicació presents.

Com hem informat en altres ocasions, aquest programa pretén dotar de major agilitat i eficàcia els serveis que la Direcció General de Consum presta actualment als consumidors. Amb aquesta finalitat, els ajuntaments col·laboraran amb la Conselleria de Salut i Consum en la recepció de les reclamacions en matèria de consum que els seus residents presentin en les dependències municipals, amb la qual cosa s'estalviarà temps i desplaçaments. Aquestes reclamacions s'enviaran directament a la Direcció General de Consum, on se seguiran els procediments habituals, amb la qual cosa també es fomenta la col·laboració interadministrativa i s'implica els ajuntaments en la protecció dels interessos dels seus ciutadans.

Un altre dels objectius que persegueix aquest programa és assessorar la ciutadania sobre els seus drets en l'acte quotidià de consumir mitjançant activitats informatives que, com ja ha succeït amb èxit en la majoria de municipis mallorquins, consisteixen en xerrades-col·loqui adreçades a tots els veïns.



*Dalt: moment en què el conseller de Salut i Consum i el batle d'Andratx signen el conveni "Consum a ca teva". Dreta: el batle d'Andratx, Francesc Femenias, s'adreça als assistents.*



# Cursos de formació dels professionals de Consum

**Margarita Ribot**

Servei de Formació, Educació i Informació



*Autoritats i docents que participaren en la inauguració dels cursos de formació per a professionals de Consum: Federico Garau Sobrino, secretari general de la Universitat de les Illes Balears; Etelvina Andreu Sánchez, directora de l'Institut Nacional del Consumo; Vicenç Thomàs, conseller de Salut i Consum; Diego González, director general de Consum; Antònia Paniza, coorganitzadora dels cursos, del Dept. de Dret Civil; i Santiago Cavanillas, degà de la Facultat de Dret.*

El 2 de juny passat s'inaugurà en la Universitat de les Illes Balears (UIB) un cicle de cursos que organitza la Direcció General de Consum del Govern de les Illes Balears, en col·laboració amb l'Institut Nacional del Consumo (INC) i l'Institut de Administraciones Públicas (INAP), i que són impartits per personal docent de la UIB i per funcionaris de la Direcció General de Consum. Aquests cursos s'emmarquen en el Pla d'Informació, Formació i Educació 2007-2009 que tenen com a destinataris principals els funcionaris implicats en la protecció dels consumidors i els usuaris. Amb això es pretén incrementar la qualitat del servei que ofereixen els professionals de les administracions públiques competents en matèria de consum.

A l'acte assistiren Vicenç Thomàs Mulet, conseller de Salut i Consum, Diego González Carrasco, director general de Consum, Etelvina Andreu Sánchez, directora general de Consum i Atenció al Ciutadà i directora de l'Institut Nacional del Consumo, i Federico Garau Sobrino, secretari general de la Universitat de les Illes Balears.







### Segon curs

El segon curs s'impartí, també a la UIB, durant tres jornades a partir del 21 de juny. A aquest seminari, dedicat als transports i als drets dels consumidors, hi assistiren professionals de les Administracions Públiques competents en matèria de consum i de transport, així com representants de diverses associacions de consumidors i usuaris, en qualitat d'oients.

El Dr. Santiago Cavanillas Múgica inaugurà el curs amb una ponència dedicada al contracte de transport, en la qual s'analitzà la normativa de protecció dels drets dels usuaris. A continuació, Sebastià Vanrell debaté amb els participants sobre la problemàtica i les diverses propostes normatives en referència al transport marítim.

Sota el títol "Concepte i fonts del transport aeri", Belén Ferrer es referí en la seva ponència a la legislació aplicable a l'aviació civil i destacà el Reglament 261/2004, que estableix normes comunes sobre la compensació i l'assistència als passatgers de transport aeri en cas de denegació d'embarcament i de cancel·lació o gran retard dels vols. El dr. Antonio Conde Tejón, professor titular de Dret Mercantil, conclougué la primera jornada del curs amb una interessant exposició sobre els "Danys en les persones".

El segon dia de curs s'inicià analitzant els possibles inci-

dents en l'equipatge. La professora Belén Ferrer esmentà la normativa que regula el retard, la pèrdua i els danys en l'equipatge facturat i les obligacions de les companyies aèries en aquests supòsits. A continuació, Antònia Paniza abordà la importantíssima qüestió dels retards en l'arribada de passatgers, dels quals en relacionà els drets que els emparen en aquests casos. El Dr. Antonio Conde tractà el problema de la cancel·lació de vols, a més del de la denegació d'embarcament més conegut com a overbooking.

Fausto Morell, cap de servei d'Inspecció de Transports de la Conselleria de Mobilitat i Ordenació del Territori, debaté sobre la problemàtica del transport terrestre i les activitats auxiliars des de l'òptica de l'usuari. A més, fou l'encarregat d'obrir la darrera jornada del curs analitzant les infraccions i les sancions administratives i d'explicar el funcionament de la Junta Arbitral de Transports.

La darrera ponència fou a càrrec de Jesús Cuartero Sáiz, cap de servei de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, qui clausurà el curs fent referència a les diverses vies de reclamació dels usuaris en matèria de transports.

El setembre tendran lloc a la UIB els dos darrers cursos d'enguany que tractaran la protecció del consumidor en els àmbits immobiliari i financer.

El primer dels quatre cursos previstos per a 2008 fou "La protecció del turista com a consumidor". L'objectiu del curs era analitzar la legislació bàsica dels drets dels consumidors com a usuaris de productes i serveis turístics, els diferents tipus de productes turístics i diverses modalitats de contractació: viatges combinats, multipropietat, contractació de transport aeri, etc., i tot això tant des de la perspectiva del turista balear com la del turista nacional o estranger, atesa la importància del turisme en la nostra comunitat.

El Dr. José Àngel Torres Lana, catedràtic de Dret Civil, inaugurà el curs analitzant els conceptes bàsics sobre el Dret del Turisme. Posteriorment, la Dra. Antonia Paniza Fullana, professora titular de Dret Civil, es referí als contractes turístics, dels quals destacà els contractes d'hostatgeria i d'aprofitament per torns de béns immobles. A més, la Dra. Paniza explicà les darreres propostes normatives en l'àmbit europeu sobre Dret del Turisme i Protecció del Consumidor. El primer dia de curs conclougué amb la ponència del Dr. Pere Munar Bernat, professor titular de Dret Civil, sobre la problemàtica derivada dels allotjaments extra-hostellers.

La segona jornada s'inicià

analitzant el contracte de viatge combinat, ponència que estigué a càrrec de la Dra. M. Nélida Tur Faúndez, professora titular de Dret Civil, qui comparà la regulació normativa anterior amb l'actual. A continuació, intervingué la professora ajudant de Dret Civil, Belén Ferrer Tapia, qui es referí a la contractació de transport, en especial al transport terrestre i aeri. El Dr. Santiago Cavanillas Múgica, catedràtic de Dret Civil, abordà l'interessantíssim tema de la contractació en línia de productes i serveis turístics. Finalment, la Dra. Silvia Feliu Álvarez de Sotomayor, professora ajudant de Dret Internacional Privat, tractà els aspectes internacionals dels contractes turístics.

El curs conclougué el 4 de juny amb les ponències de Sebastià Joan Vanrell Sintes, cap de secció de Relaciones Institucionals de la Direcció General de Consum de la CAIB, i Jesús Cuartero Saiz, cap de servei de la Junta Arbitral de les Illes Balears. El primer es referí a les infraccions en el sector turístic i assenyalà quins són els òrgans competents per a sancionar. El segon abordà les diferents vies i mecanismes de resolució de conflictes, posant una atenció especial a l'arbitratge turístic de consum.

# Reunió del Consell de Consum de les Illes Balears

Sebastià Vanrell



El conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, inaugurant la sessió del Consell de Consum de les Illes Balears.



El 8 de juny passat, i en el magnífic marc que representa la sala d'actes de Can Campaner, a Palma, es va dur a terme la 17a sessió del Consell de Consum de les Illes Balears.

Com és sabut, el Consell de Consum de les Illes Balears és

un òrgan que es va crear mitjançant el Decret 75/2001, de 25 de maig, i modificacions posteriors, i reuneix les administracions de la comunitat autònoma de les Illes Balears amb els representants de les associacions de consumidors i usuaris i els de les organitza-

cions empresarials.

Així doncs, es constitueix el Consell de Consum com un fòrum que té per objecte fomentar el debat i la participació dels sectors implicats en el consum i en la defensa dels consumidors i usuaris, a més de servir de mitjà per donar audiència a totes aquestes entitats en relació amb les principals línies d'acció i les propostes normatives de les administracions competents en matèria de consum.

Els assumptes que se sotmeten al coneixement, estudi i informe del Consell de Consum foren molt variats en aquesta darrera sessió, la qual començà amb unes paraules introductòries i de benvinguda del president de l'òrgan, el conseller de Salut i Consum Vicenç Thomàs, seguides de l'informe de gestió de la Direcció General de

Consum, que va explicar el vicepresident de l'òrgan i director general de Consum, Diego González Carrasco. A continuació varen ser objecte d'anàlisi i d'informe, tots ells favorables per majoria, alguns projectes normatius, com el regulador del dret d'informació dels passatgers en el transport marítim interinsular, o el regulador dels drets dels consumidors i usuaris de les Illes Balears en el procés d'implantació de la Televisió Digital Terrestre. Així mateix, es va informar als assistents sobre l'Ordre reguladora dels preus públics que l'lbsalut podrà exigir i percebre de persones que no tinguin cobertura, o dels eventuals tercers que es puguin trobar obligats al pagament de les accions, prestacions o serveis que rebien d'aquell òrgan.

Una matèria nova que també fou objecte d'exposició i que va tenir una acollida favorable entre els assistents a la reunió, va ser la presentació del projecte de pla d'estímul i foment de l'autoregulació empresarial en matèria de tutela i protecció dels drets dels consumidors i usuaris.

L'autoregulació empresarial en matèria de consum vol fer una passa endavant en la protecció dels drets dels consumidors i usuaris: pretén assolir majors cotes d'eficiència en aquesta garantia per la via d'estimular les pròpies empreses perquè assumeixin formalment i apliquin en la pràctica els codis de bones pràctiques en la relació empresa-client i es decantin per sistemes de resolució extrajudicial vinculant de conflictes entre ambdós. L'objectiu final de totes aquestes mesures és disminuir els litigis entre empreses i consumidors i assolir una protecció més ràpida i efectiva dels drets dels segons.

# Balears serà Comunitat pionera en aplicar la nova llei del consumidor, que permet obligar a les empreses a restituir els béns danyats i a pagar indemnitzacions

**Fins ara, la Direcció General de Consum només podia sancionar els infractors**

La Comunitat Autònoma de les Illes Balears serà pionera en l'aplicació de la nova llei per a la defensa dels consumidors, que permet, a més de sancionar en matèria de consum, obligar a les empreses a restituir els béns danyats i a indemnitzar pels danys i perjudicis ocasionats als usuaris. Les empreses infractores tindran un termini d'un mes per complir les resolucions de Consum abans que quedi oberta la via judicial. Això és el que anunciaren el passat 6 d'agost en una conferència de premsa el conseller de Salut i Consum i el director general de Consum.

Aquesta nova normativa és el Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, mitjançant el qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries. L'article que obre la possibilitat que les administracions competents en matèria de consum -la Direcció General de Consum de la Conselleria de Salut i Consum- donin una passa més per vetllar pels interessos dels consumidors és el 48.

En concret, l'article 48 estableix que en el decurs de la tramitació d'un expedient sancionador, "podrà exigir-se a l'infractor la reposició de la situació alterada per la infracció al seu estat original i, en el seu cas, la indemnització de danys i perjudicis provats causats al consumidor, que seran determinats per l'òrgan competent per imposar la sanció, haguent-se de notificar a l'infractor perquè en el termini d'un mes procedeixi a la seva satisfacció i, de no fer-se així, queda oberta la via judicial".



*El conseller de Salut i Consum i el director general de Consum, durant la seva intervenció davant els mitjans de comunicació.*



Portal del Consumidor

Inici > Home portal Consum >

Presentació

- ▶ [Agenda](#)
- ▶ [Introducció](#)
- ▶ [Estatut dels consumidors](#)
- ▶ [Normativa](#)
- ▶ [Memòries anuals](#)

Serveis

- ▶ [Atenció al consumidor](#)
- ▶ [Reclamacions i denúncies](#)
- ▶ [Arbitratge de consum](#)
- ▶ [Associacionisme de consum](#)
- ▶ [Control de mercat](#)
- ▶ [Consum a Ca Teva](#)

Oficina Virtual

- ▶ [Consultes i reclamacions](#)
- ▶ [Com reclamar?](#)

Recursos

- ▶ [Revista "Qüestions de Consum"](#)
- ▶ [Enllaços d'interès](#)
- ▶ [FAQ](#)
- ▶ [Anxiu de comunicats](#)



Els teus drets com a consumidor/consumidora són irrenunciables, però ens podràs exercir sense informació? Aquí t'ho farem més fàcil

Què vols saber?  
Ens vols consultar?  
Ens vols explicar alguna cosa?



Antoni Canyelles

Comunicat de la Direcció General de Consum amb

Informació sobre compravenda de béns immobles en construcció



Llei 57/1968, de 27 de juliol, de percepció de quantitats anticipades en construcció i venda d'habitatges

[LEY 57-1968.pdf](#)

Informació bàsica sobre compravenda de béns immobles en construcció

[Compravenda de béns immobles en construcció.pdf](#)

Notícies



01/07/2008 - [Anxiu de comunicats](#)  
[Consells viatges](#)

20/06/2008 - [Revista "Qüestions de Consum"](#)  
[Núm. 19: estiu 2008](#)

# Remodelació de la web de la DGC

xen noves formes de navegar per Internet, nous canals de participació i noves maneres d'interactuar que es recullen en nous programes i aplicacions que ben aviat s'incorporen a noves pàgines web i passen a ser denominades 2.0.

El fet que el consumidor usuari pugui interactuar, pugui participar i pugui ser escoltat és, en definitiva, la màxima que ha de perseguir qualsevol administració i molt especialment l'Administració de Consum, on la informació pràctica i actual significa més protecció i defensa dels drets del consumidor. Les xarxes d'alerta de possibles frauds, estafes o publicitat enganyosa s'activen molts cops gràcies a la denúncia mitjançant una foto que envia per telèfon mòbil un usuari a un determinat blog o fòrum. Intercanvi d'informació entre els consumidors de manera ràpida i eficaç és sinònim de prevenció i protecció.

Conèixer el passat és una bona eina per encaminar les accions del futur. La millora en l'atenció i la protecció del consumidor passa per una nova cultura de consum, amb noves vies per a defensar i reclamar els nostres drets com a consumidors. És en aquesta direcció cap on es dirigeix poc a poc el nou Portal del Consumidor.

En aquest article parlaré del Portal del Consumidor i d'algunes de les futures millores, però també vull fer una breu explicació sobre les principals diferències entre la web 1.0 i la 2.0. Avis: això no és un article de caire informàtic, està fet per a un no informàtic a qui li agradi la informàtica, així que les explicacions i la terminologia imprescindible emprada pot no ser del tot adient als ulls d'un informàtic, però en canvi podrà ser entesa per la majoria de persones usuàries.

El Portal del Consumidor es va crear el març de 2002; era l'època en què Internet ja s'havia consolidat, però no se sabia molt bé per què servia concretament això de la World

Wide Web (sigles www). Es desconeixien moltes de les possibilitats de la xarxa de xarxes. A més, el nombre d'usuaris amb accés era bastant reduït i aquests accedien amb connexions molt lentes mitjançant uns mòdems que feien un soroll espantós i que avui resulten desconeguts per a molts gràcies a les línies d'alta velocitat ADSL. A dia d'avui, la meitat dels ciutadans de les Balears tenen accés a la xarxa, mentre que al món ja són més de 800 milions d'usuaris i es preveu que en menys de 10 anys siguin 2.000 milions.

El Portal del Consumidor, així com la resta de pàgines webs creades en aquella

època, es tipifiquen avui dia com a webs 1.0, és a dir, de la primera fornada. Això no vol dir que totes les webs que es crearen amb posterioritat o es creen actualment es tipifiquin immediatament com a web 2.0. Quina és, doncs, la principal diferència entre una i l'altra, o quin és el fet que atorga la distinció? Podem dir que les pàgines web de la primera fornada són estàtiques, on les modificacions del contingut no són gaire freqüents o pràcticament inexistentes. Es tracta de webs unidireccionals, on l'usuari consumidor només rep el missatge o la informació que hi ha dins la pàgina i no pot intervenir-hi. És arran d'aquesta rigidesa quan sorgeix

# ASINEM, pionera en autoregulació

Francisco Valero Mallea



El president de l'Associació d'Empresaris d'Instal·lacions Elèctriques i de Telecomunicacions (ASINEM), Maties Rebassa, va lliurar el passat dia 26 d'agost al director general de Consum el seu codi deontològic i de bones pràctiques, que converteix aquesta associació en la primera organització que dona suport a la iniciativa impulsada per la Conselleria de Salut i Consum d'autoregulació en matèria de Consum, una actuació que fou aprovada pel Consell de Consum de les Illes Balears el passat mes de juny.

Aquest codi és una eina d'autoregulació que cerca mantenir l'equilibri entre els interessos empresarials i els dels consumidors, establir pautes per a un millor desenvolupament de les activitats comercials i generar àmbits alternatius per a la resolució de controvèrsies.

La Direcció General de Consum està impulsant els codis de bones pràctiques en tots els sectors, a través de la col·laboració entre l'Administració Pública i les diferents associacions, tant patronals com de consumidors. A més, té previst la crea-



Maties Rebassa i Diego González informant sobre l'autoregulació d'ASINEM.

ció d'un segell professional d'empreses autoregulades que distingirà aquelles empreses que hagin optat regir el seu funcionament per aquest sistema. També significarà un distintiu per a l'entitat que la ostenti, ja que reconeixerà la garantia de respecte dels drets que emparen els seus clients.

Per a la Conselleria de Salut i Consum, els eixos dels codis de bones pràctiques són:

- Quant a productes i serveis: les associacions i els seus membres han d'adoptar políti-

ques proactives per a garantir la seguretat dels productes o serveis que ofereixen i també poder establir garantia de seguretat amb uns nivells superiors als estàndards normatius.

- Quant a l'atenció al client: amb independència que les entitats autoregulades es reservin el dret a defensar jurídicament els interessos que considerin legítims, les associacions empresarials han de proposar mesures de resolució negociada als possibles

conflictes que puguin sorgir: conciliació, mediació o arbitratge de consum.

- Transparència informativa: Les associacions i empreses adherides han de garantir la informació completa al consumidor dels productes i serveis que comercialitzin.

En el mateix acte, el president d'ASINEM va signar el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, un procediment extrajudicial per resoldre les reclamacions que plantegen els usuaris.

# Pràctiques enganyoses en les descàrregues de melodies

Fanny de Villalonga Zaforteza

Tots, com a consumidors, ens hem sentit alguna vegada enganyats amb promocions que ens ofereixen serveis gratuïts i que, en realitat, amaguen un servei pel qual hem de pagar un preu molt elevat. Això és el que li succeí a Aina, qui descarregà un to de cridada suposadament gratuïta que en realitat amagava un ingrés en un servei de missatges que havia de pagar el titular del telèfon mòbil, amb un cost total de 272,71 euros.

La Comissió Europea (CE) ha alertat els consumidors europeus sobre els serveis de descàrregues a mòbils que s'ofereixen a Internet (com ara tons de cridada o fons de pantalla) atesa l'abundància d'enganyos. La CE presentà a mitjan juliol els resultats d'una investigació en aquest sector en els països de la Unió Europea, Noruega i Islàndia, que mostren irregularitats en el 80% de les pàgines analitzades, el 100% a Espanya.

Els tres principals focus de confusió per al client són el preu, el proveïdor i la lletra menuda, segons els resultats de l'estudi. Gairebé el 50% dels llocs estudiats no esmentaven el preu real del servei o bé ho feien però sense incloure-hi els impostos (cosa obligatòria a tota la UE). En més del 70% dels casos no s'indicaven les dades de contacte del proveïdor, de forma que els clients no tenien a qui acudir si sorgien problemes (una altra pràctica que contravé el Dret comunitari). Quant a la lletra menuda, per damunt del 60% de les ofertes presentaven la informació de forma enganyosa i els detalls sobre el contracte, tot i estar disponibles en la pròpia pàgina, eren difícils de trobar.

Segons l'anàlisi de la CE -fet el juny en els Vint-i-set, Noruega i Islàndia-, el 80% de les 558 pàgines web estudiades infringeix les normes

comunitàries sobre protecció dels consumidors, motiu pel qual se les hauria d'investigar a fons. A Espanya, la Comissió investigà 25 pàgines web i detectà possibles anomalies a totes elles, una circumstància que ocorregué a uns altres vuit països comunitaris. Els llocs sospitosos ofereixen, entre altres serveis, descàrregues de melodies i fons de pantalla per a mòbils que, en la majoria dels casos, estan destinats als infants i a la gent jove, el públic més vulnerable.

A partir d'aquest estudi, les autoritats nacionals entraran en contacte amb les empreses a fi que aquestes ofereixin explicacions o corregeixin els problemes que s'han detectat. En cas de negar-se a cooperar, es podrien enfrontar a multes o fins i tot al tancament dels seus portals.

Espanya concretament regulà els serveis SMS Premium amb l'objecte de protegir els drets dels usuaris. Així, el passat 13 de febrer es publicà en el Butlletí Oficial de l'Estat l'Ordre Ministerial per la qual es regulava els serveis de missatges curts de text (SMS) i els missatges multimèdia (MMS). En aquesta normativa es posa una atenció especial als serveis que permeten la descàrrega de logos, melodies i altres continguts, coneguts com a Premium, que suposen una tarificació addicional a la del servei de suport de telecomunicacions i que es presten habitualment mitjançant numeracions curtes.

La norma imposa als operadors del servei telefònic l'obligació de garantir als seus abonats el dret de desconexió dels serveis de tarificació addicional basats en l'enviament de missatges curts, i ha de permetre a l'abonat, prèvia sol·licitud a l'operador, que des del ser terminal telefònic s'impedeixi l'enviament de missatges d'un cost superior al d'un



SMS ordinari, o amb determinats continguts per adults.

Amb la nova regulació, no està permès que s'exigeixi als consumidors l'enviament de dos o més missatges consecutius, subjectes a tarificació addicional, per a sol·licitar un servei. Amb això s'evita aquest tipus de pràctiques, les quals desvirtuaven els nivells màxims de preus que es fixaven per cada modalitat de servei. Es presta, a més, una atenció especial als serveis de subscripció, respecte als quals es garanteix l'existència de procediments harmonitzats d'altres i baixes, cosa que redueix el risc d'altres inadvertides i facilita als usuaris la tasca de donar-se de baixa.

L'Ordre millora sensiblement la informació que es facilita als abonats sobre els preus i continguts dels serveis. Per això, a més de l'obligació d'elaborar un pla de publicitat adequat, s'exigeix als titulars dels nous números que enviïn als usuaris un o diversos missatges informatius sobre la seva identitat, el tipus de continguts i el preu del servei que se subministra. A més, per als serveis de preu

superior a 1,2 euros, de subscripció i d'adults es requerirà una confirmació prèvia per part de l'usuari.

Per una altra banda, l'Ordre habilita uns rangs nous de numeració curta que s'han d'utilitzar obligatòriament per a la prestació dels serveis de tarificació addicional basats en l'enviament de missatges, amb la qual cosa els números de les quatre xifres actuals passaran a cinc o sis, de forma que les primeres xifres indicaran el rang de preus i el tipus de servei.

Quant a la facturació, l'Ordre obliga que els operadors telefònics desglossin, a les factures i per separat, la part corresponent a l'enviament dels missatges de suport que els abonats paguen pel servei de telecomunicacions, per una banda, i la part que retribueix el servei Premium, per una altra. Com a conseqüència de l'anterior, si l'abonat no paga la part corresponent a la tarificació addicional per discrepàncies en la facturació, no se li pot suspendre ni el servei telefònic ni el servei bàsic de missatgeria.

# Dades del telèfon gratuït d'atenció al consumidor (900-166.000)

Vicente Soria



La Direcció general de Consum ha ampliat l'horari de funcionament del telèfon gratuït d'atenció al consumidor. Les millores en aquest servei, efectives des del passat mes de maig, han estat possibles gràcies a l'acord a què es va arribar amb l'empresa BITEL, depenent de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació.

La principal novetat del 900-166000 ha estat l'increment del seu horari en més de set hores diàries, ja que anteriorment funcionava només 5 hores (de 9.00 a 14.00) i ara aquest telèfon ofereix 12 hores d'atenció continuada (de 8.00 a 20.00). A més, també es pot utilitzar els dissabtes entre les 9 i les 14 hores, quan anteriorment només s'oferia de dilluns a divendres.

Una altra millora associada a aquest servei és que l'atenció telefònica l'ofereix personal qualificat de BITEL, que prèviament ha estat format en les matèries que afecten la Direcció general de Consum. A més, totes les cridades són enregistrades, per així tenir la possibilitat de dur a terme estudis estadístics sobre les consultes habituals que fan els ciutadans.

Des que aquest servei s'oferix a través de BITEL, el nombre de cridades ha estat de **XXX**, que es desglossen en el següent quadre estadístic:

|                                     | Maig       | Juny       | Juliol     | Agost      | TOTAL        | %       |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------|---------|
| Informació general                  | 44         | 157        | 197        | 184        | 582          | 36,06 % |
| Reclamacions telefonia - Interenet  | 39         | 44         | 48         | 61         | 192          | 11,90 % |
| Vehicles                            | 10         | 18         | 16         | 23         | 67           | 4,15 %  |
| Ordinadors, mòbils i aparells elec. | 22         | 31         | 38         | 37         | 128          | 7,93 %  |
| Viatges                             | 11         | 22         | 28         | 47         | 108          | 6,69 %  |
| Banca - assegurances                | 11         | 16         | 10         | 34         | 71           | 4,40 %  |
| Habitatge                           | 14         | 43         | 23         | 23         | 103          | 6,38 %  |
| Altres                              | 67         | 105        | 92         | 99         | 363          | 22,49 % |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>218</b> | <b>436</b> | <b>452</b> | <b>508</b> | <b>1.614</b> |         |



<http://cec.consumo-inc.es>  
tel.: +34 91 822 45 55  
fax. +34 91 822 45 62  
email: [cec@consumo-inc.es](mailto:cec@consumo-inc.es)



MINISTERIO  
DE SANIDAD  
Y CONSUMO



**INC**  
INSTITUTO  
NACIONAL  
DEL CONSUMO



**Govern de les Illes Balears**

Conselleria de Salut i Consum  
Direcció General de Consum

### **MALLORCA**

#### OFICINA DE TURISME

Aeroport de Son Sant Joan  
07611 Palma  
Tel.: 971 789 556

#### OFICINA DE TURISME

Plaça de la Reina, 2  
07012 Palma  
Tel.: 971 173 992

### **MENORCA**

#### OFICINA DE TURISME

Plaça de la Catedral, 5  
07760 Ciutadella  
Tel.: 971 382 693 / 971 368 678

#### OFICINA DE TURISME

Aeroport de Menorca  
07700 Maó  
Tel.: 971 157 115 / 971 368 678

### **EIVISSA**

#### OFICINA DE TURISME

Passeig de Vara del Rey, 1  
07800 Eivissa  
Tel.: 971 301 900

#### CONSELL INSULAR

Av. d'Espanya, 49  
07800 Eivissa  
Tel.: 971 195 900 (centraleta)

### **FORMENTERA**

#### OFICINA DE TURISME

Port de la Savina. Edifici d'Obres del Port  
07013 Formentera  
Tel.: 971 322 057 / 971 322 034 (ajuntament)



**Centro Europeo  
del Consumidor en ESPAÑA**  
European Consumer Centre in SPAIN