

Qüestions de consum

Lliurament de premis

CONSUMÓPOLIS



Punts telemàtics CEC

Preus i consum

Registres de morosos

Transport marítim

Serveis de reparació a domicili

Sumari

Saluda del director general de Consum	3
Inaugurats a Balears nous Punts d'Informació Telemàtica al Consumidor del CEC	4
Els registres de morosos	6
Consumidors i usuaris en el transport marítim a Balears	7
Preus i consum	8
Els serveis de reparació a domicili	10
Alumnes dels col·legis C. J. Cella i S. Felip Neri reben els diplomes que els acrediten com a participants en el concurs Consumópolis	12
Notícies breus de la xarxa d'alerta	14

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
Jesús Cuartero
Rafel Ramos
M^a. Eugenia Martín-Casallo
Antoni Cañellas
Marga Ribot

Maquetació: Jaume Boada

Imprimeix: Copistería Imprenta Digital "Institut".

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



El consum responsable i els responsables de consum

Vull saludar-vos amb il·lusió en aquesta nova edició de la nostra revista Qüestions de Consum i introduir-vos en aquestes línies una visió sobre com treballar en favor del consum responsable.

Sens dubte cal aprofundir en la motivació a les persones perquè practiquin un consum responsable que incideixi positivament en la seva salut i seguretat econòmica, així com en principis solidaris i sostenibles amb l'entorn. Per això, és fonamental aprofundir en una tasca d'educació i informació de les persones en la seva faceta de consumidors, de forma adequada a les diferents edats i sectors de la població. I aquesta formació ha de ser extensible a les empreses perquè la tenguin en compte a l'hora de posar en el mercat els béns i els serveis amb criteris de consum responsable.

En les illes Balears existeixen al voltant de 80.000 empreses i 40.000 professionals liberals, als quals cal afegir un nou mercat globalitzat i emergent a través d'internet. La millora en la protecció dels consumidors i dels usuaris és un repte important i, per això, volem incidir en el fet de tenir consumidors millor formats i informats en els seus drets, i també ciutadans que manifestin un esperit crític que els permeti adoptar les seves pròpies decisions al marge d'alguns condicionants publicitaris i uns cànons socials possiblement falsos. Un altre dels nostres objectius principals és aconseguir consumidors prou formats perquè les seves decisions siguin conseqüents amb el consum responsable.

En aquest punt necessitam la col·laboració d'un sector productiu que aposti per aquests valors i els remarqui a través dels seus codis d'auto-regulació en una aposta per l'ètica social. Els legítims interessos econòmics empresarials milloren i es consoliden quan existeixen uns objectius de transparència fermes i un equilibri en els mercats, amb els seus consumidors com un signe de qualitat.

Arribats a aquest punt, no puc eludir la responsabilitat que assumeixo com a director general de Consum de les Illes Balears: la de treballar per a promoure aquesta simbiosi entre les parts amb la finalitat de millorar la protecció dels consumidors i usuaris de les nostres illes, que som tots i totes. Els tres objectius principals en els quals estam treballant intensament són la millora de l'educació i de la informació en matèria de consum, l'actualització de la normativa i la modernització dels nostres serveis. Tot això serà possible gràcies a les persones que formen l'equip d'aquesta Direcció General, amb la seva implicació i bona feina. I, òbviament, treballam en estreta col·laboració amb les associacions de consumidors i els seus responsables que, de forma altruista, defensen diàriament els drets dels consumidors i usuaris de les illes Balears.

Diego González Carrasco
Director general de Consum

Inaugurats a Balears nous Punts d'Informació Telemàtica al Consumidor del CEC

El Conveni firmat entre la Conselleria de Salut i Consum i l'Institut Nacional de Consum ha permès la instal·lació de set punts d'Informació Telemàtica al Consumidor inclosos en la Xarxa europea

- Possibilita la presentació de reclamacions per internet entre els països de la UE, que tramita el Centre Europeu ubicat a Madrid
- Estan situats a les oficines de Turisme dels consells insulars

Palma, 14 de febrer de 2008.-

El conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, i la directora de l'Institut Nacional de Consum, Ángeles Heras, han firmat avui un conveni que ha permès que les Illes Balears disposin ja de sets punts d'Informació Telemàtica al Consumidor emplaçats en les oficines de Turisme dels consells insulars.

A l'acte de la firma han assistit el director general de Consum del Govern de les Illes Balears, Diego González; la directora del Centre Europeu d'Informació al Consumidor a Espanya, Luz Peñacoba, i la directora insular de Turisme del Consell de Mallorca, Melchora Gómez.

Aquests punts estan situats a l'Oficina de Turisme de

Formentera en el port de la Savina; a les oficines de Turisme de Ciutadella i de l'aeroport de Maó a Menorca; a l'Oficina de Turisme i a la seu del Consell Insular d'Eivissa i, finalment, a Mallorca, estan a l'aeroport i a l'Oficina de Turisme de la plaça de la Reina de Palma.

El Punt d'Informació és una terminal telemàtica del Centre

Europeu del Consumidor (CEC) des del qual 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.

Aquest Punt d'Informació forma part d'una Xarxa europea, la ECC-Net, de centres



El conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, durant la roda de premsa, devora les autoritats assistents a la inauguració.

europaus del consumidor, que són organismes i entitats similars en el seu funcionament, competències i objectius. Estan emplaçats a cadascun dels Estats membres de la UE i foren creats a instància de la Comissió Europea. La seva finalitat és garantir que qualsevol consumidor europeu, en qualsevol estat, gaudeixi de la mateixa protecció i qualitat de la informació, l'assistència i el suport quan els seus drets s'hagin vist conculcats.

La seva major utilitat és que permet presentar reclamacions per internet a través d'una aplicació del terminal informàtic, en la qual el consumidor omple el formulari de queixa i l'envia a la central que el Centre Europeu té a Madrid. Els assessors de Consum d'aquest organisme seran els encarregats de tramitar les reclamacions, així com d'exercir el paper de mediadors entre el proveïdor i el consumidor.

Aquesta tasca d'intermediació que es desenvolupa des del CEC dona resposta a les

reclamacions per un producte defectuós o un mal servei que presenti un consumidor espanyol contra un establiment o empresa situada en un altre país de la Unió Europea o bé, quan un consumidor d'un Estat comunitari vulgui reclamar contra una empresa espanyola. En el cas que un ciutadà espanyol vulgui presentar una queixa contra un servei o producte d'una empresa espanyola s'ha de dirigir a les oficines de Consum municipals, autonòmiques o a l'Institut Nacional de Consum.

Des de la pantalla tàctil del Punt d'Informació Telemàtica es pot accedir a les web del Centre Europeu del Consumidor; del Ministeri de Sanitat i Consum; de l'Institut Nacional de Consum; a la Direcció General de Consum del Govern de les Illes Balears, al portal de la Comissió Europea i, també, a un altre tipus d'informació complementària de la Comunitat Autònoma.



Punt telemàtic del Centre Europeu del Consumidor.



D'esquerra a dreta: Melchora Gómez, directora insular de Turisme del Consell de Mallorca; Ángeles Heras, directora de l'Institut Nacional de Consum; Vicenç Thomàs, conseller de Salut i Consum, i Diego González, director general de Consum, en l'interior de l'oficina d'informació turística de la plaça de la Reina on hi ha instal·lat un dels punts telemàtics del Centre Europeu del Consumidor.



Els registres de morosos

Rafel Ramos Diàñez

Segons les dades de l'Associació Nacional d'Establiments Financers de Crèdit, el número de persones inscrites en els llistats de solvència patrimonial va superar els dos milions al final de l'any 2007.

Els registres de solvència patrimonial, més coneguts com a registres de morosos, són llistats gestionats per empreses privades en els quals s'introdueixen les dades dels subjectes deutors per l'impagament o l'incompliment de les seves obligacions dineràries amb empreses o entitats amb la finalitat d'oferir informació a terceres empreses o subjectes d'aquesta situació deutora.

L'empresa creditora pot

solicitar la inclusió en aquests arxius de les dades dels seus deutors; ara bé, aquests deutes han de ser certs i veritables, així com vençuts i exigibles. A més, abans de la inclusió en un registre de solvència patrimonial, l'empresa ha de requerir prèviament el pagament al seu deutor.

No és necessari el consentiment del deutor per a la inclusió en l'arxiu.

Drets d'informació, de cancel·lació i de rectificació de les dades

Les persones inscrites en un registre d'aquest tipus han de ser informats pel responsable de l'arxiu de la seva inclusió al mateix en el termini de 30 dies.

A més el deutor ha de poder accedir a la informació que sobre ell s'ofereix al registre, i igualment pot sol·licitar la rectificació o cancel·lació de les seves dades si són inexactes, per a això últim s'ha de dirigir fefaentment al creditor, que ha de modificar o cancel·lar les dades en el termini de 10 dies des de la recepció de la sol·licitud, i a la vegada, demanar la cancel·lació o rectificació al responsable del registre de solvència patrimonial.

Si el creditor entén que no procedeix la cancel·lació o la rectificació ho haurà de comunicar al deutor, i aquest podrà demanar la tutela de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

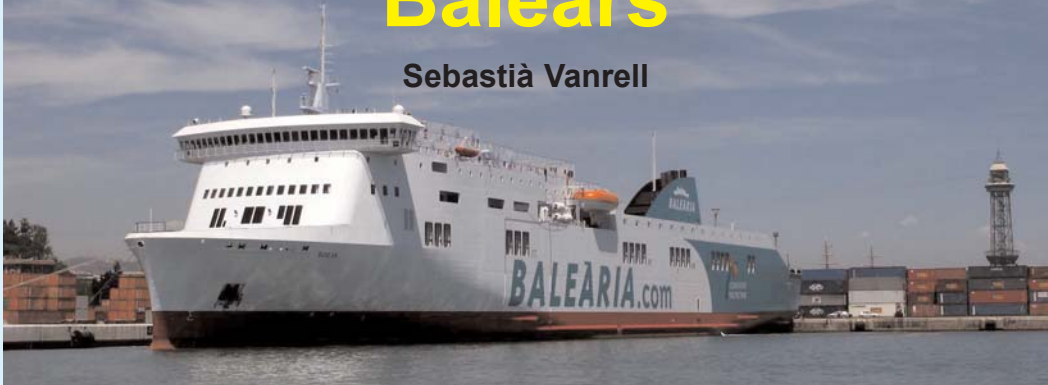
L'eliminació de les dades del deutor del registre de solvència patrimonial

La cancel·lació de les dades inscrites en aquests registres es produeix per la sol·licitud de cancel·lació que el deutor fa al creditor en els termes esmentats en el punt anterior perquè no concorren els requisits legals, perquè es paga el deute que va originar l'inscripció o perquè s'ha superat el termini màxim legal de sis anys.

Si es produeix el pagament del deute o se superen els sis anys indicats, el creditor està obligat a instar l'eliminació de les dades en el mínim temps possible.

Consumidors i usuaris en el transport marítim a Balears

Sebastià Vanrell



La importància de la navegació i el comerç marítim per a unes illes és transcendental. La mar uneix tant com separa, i els vaixells continuen essent (ciència ficció a part) els majors artefactes mòbils creats per l'ésser humà i, quasi com a conseqüència indefectible, els vehicles de major capacitat de càrrega i transport que coneixem.

Això ens condueix a la constatació del fet que la major part dels béns que requereix una societat de consum com la nostra se'ns proveeixen per via marítima, fins al punt que podem afirmar que sense el transport marítim una comunitat com la nostra seria incapaç de mantenir el seu grau de dinamisme i desenvolupament.

Ara bé, no només el transport de mercaderies té transcendència pel que fa a l'activitat de transport marítim: si bé és cert que avui dia el transport de passatgers ha perdut bona part de la importància històrica que va tenir com a conseqüència de la densíssima xarxa de comunicacions aèries de què disposem i de la seva seguretat i rapidesa, aquest mitjà de transport sembla viure millors moments especialment a la temporada estival i molt especialment en els trajectes entre illes, on la introducció de noves línies regulars, com també la de vaixells d'altres prestacions, ha donat un nou impuls al transport de passatgers. Per altra banda, el transport marítim és un mitjà de transport ineludible

per als habitants de Formentera.

En definitiva, els illencs mai no podem oblidar la mar, és sempre present, d'una forma o una altra, a les nostres vides i en major o menor mesura condiciona la nostra activitat.

Així doncs, com tota activitat humana generadora de relacions socials, la navegació ha generat allò que es denomina "relacions jurídiques" i aquestes tenen la seva regulació en una branca del dret mercantil, el dret marítim.

Aquesta és una de les branques del dret mercantil amb major tradició històrica, els orígens de la qual es remunten a l'Edat Mitjana; en la seva formació va tenir una influència molt important la càrrega consuetudinària i la jurisprudencial. Més endavant, tant els codis de comerç com la normativa derivada de tractats i convenis internacionals varen completar aquesta regulació.

Ara bé, si per una banda el Codi de Comerç regula el transport marítim de passatgers, per l'altra aquesta regulació és fins a cert punt circumstancial dins d'un articulat més dedicat a la definició i regulació de les diferents tasques a bord del vaixells i dels contractes destinats a la seva explotació com a mitjà de transport de mercaderies; a part d'això, els més 120 anys d'antiguitat del Codi de Comerç fan que aquest naixés molt abans del desenvolupament de conceptes i principis jurídics com els de la protecció dels consumidors i usuaris.

L'ingrés d'Espanya a la Unió Europea no va modificar directament aquesta situació, ja que la normativa comunitària en matèria de transport marítim és parca, malgrat que només un dels seus països fundadors era interior.

Seria, doncs, el Reglament del Consell 3577/1992, de 7 de desembre, el que establiria un principi general de liberalització del cabotatge marítim a l'Europa comunitària, només limitat per les possibles necessitats de serveis, ordre, seguretat o interès públic.

Ara bé, el nou Estatut d'Autonomia de les Illes Balears sí que fa una referència directa al transport marítim quan disposa, en l'article 30, que el Govern de les Illes Balears té competència exclusiva envers el transport marítim només entre ports o punts de la comunitat autònoma (apartat 6é.), com també en matèria de defensa dels consumidors i usuaris en el marc de les bases i de la coordinació de l'activitat econòmica general (apartat 47é.), la qual cosa ens permet cercar la fórmula per donar una protecció efectiva als drets i interessos legítims dels eventuals usuaris dels serveis prestats per companyies navilieres en el transport interinsular a les Illes Balears.

A més a més, el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries - els precep-

tes bàsics, o els dictats en l'exercici de les competències exclusives de l'Estat del qual són d'aplicació directa a tot el territori de l'Estat-, fa referència, en el seu article 17.1, al deure dels poders públics de vetllar perquè els consumidors i usuaris disposin d'una informació comprensible per tal que puguin dur a terme un ús adequat dels serveis que es posin a disposició seva.

En el mateix sentit, l'article 60 disposa que l'empresari ha de posar a disposició del consumidor i usuari, de forma clara comprensible i adaptada a les circumstàncies, la informació de relleu, vertadera i suficient envers les característiques essencials del contracte, en particular, envers les seves condicions jurídiques i econòmiques i dels béns o serveis objecte del mateix. A més a més, ressalta la importància de totes les obligacions d'informació que deriven de la mateixa Llei o d'aquelles normes que siguin d'aplicació.

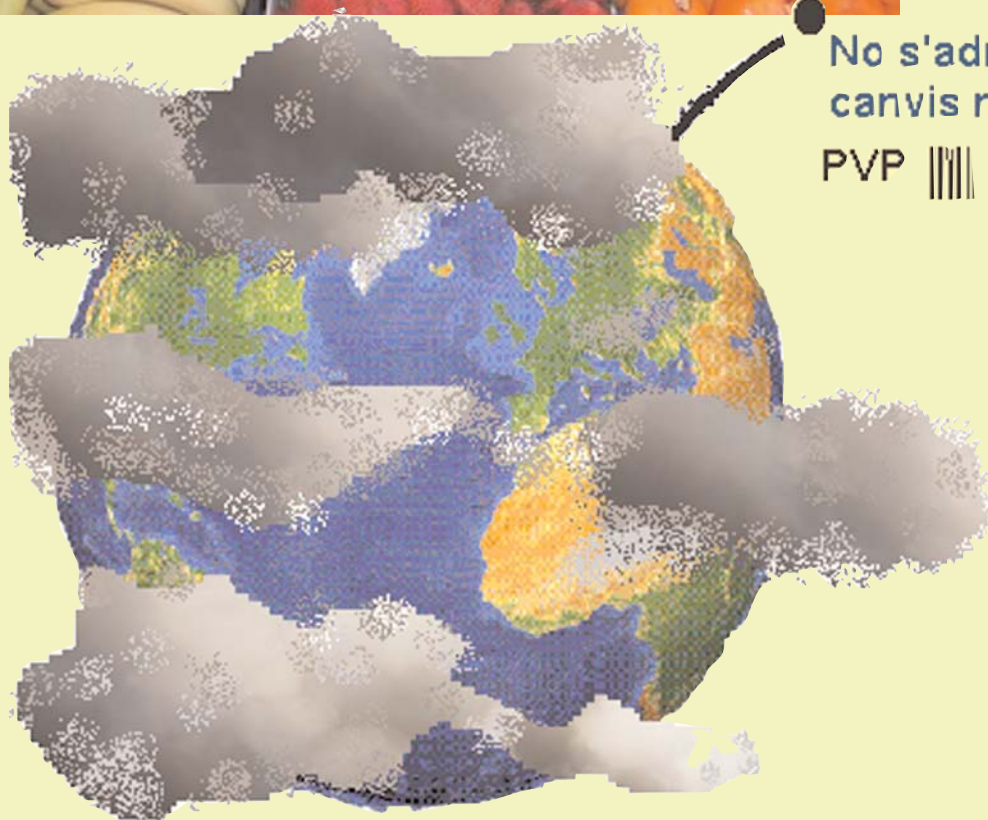
Una de les principals causes de conflictitat entre els usuaris i les empreses navilieres és la manca d'una informació prèvia sobre les incidències que poden afectar un viatge marítim i sobre els drets que als passatgers, com a usuaris del servei de transport, els corresponen en aquests supòsits. Per aquest motiu, la Direcció General de Consum està desenvolupant un projecte normatiu que pretén regular l'obligació de les companyies navilieres de facilitar una informació concreta, completa i prèvia als usuaris dels seus serveis, en relació a les incidències que puguin afectar la navegació en les termes pactats.

Mitjançant aquesta norma, l'organisme del Govern de les Illes Balears competent en matèria de consum espera donar resposta tant a la nova realitat normativa que abans hem descrit, com a les aspiracions legítimes dels consumidors i usuaris quant a l'existència d'una normativa tuïtiva dels seus drets, sense entrar en la regulació concreta dels contractes que afecten el transport marítim, ja que aquesta és tasca competència exclusiva de l'Estat.



Preus i consum

Antoni Cañellas Capellà



No s'admeten canvis ni devolucions

PVP



Mirant l'observatori de preus d'alguns aliments que publica el Ministeri d'Agricultura en la seva plana web, no arrib a trobar el preu del producte que estic cercant: la poma Gala. Continuu la meua recerca en el Google i trob un article que m'atur a llegir que diu que menjar una poma al dia evita el risc de patir càncer de colon en un 43%. És interessant, però no és el que cercava. Jo vull saber què costa realment una poma. Això darrer, sense ser bo amb els números, crec que ho puc saber fàcilment. Una

safata de sis pomes Gala (gran i brillants) costa 3,50 euros; d'aquesta forma, em surt que una poma costa 60 cèntims d'euro (100 pessetes). Aquesta és la solució a aquesta mena de problema de primària, però és aquest el seu preu real? No. Per saber això necessitaria saber quant li costa al productor i quant paga l'intermediari (si és que n'hi ha) per a veure la diferència amb el que he pagat jo. Una tasca que sembla fàcil, no ho és en absolut: calcular el cost d'una simple poma és força difícil.

Per a calcular els preus amb cert rigor, cal tenir en compte molts factors: els costos que intervenen en la fixació del preu més enllà del joc de l'oferta i la demanda, i els costos de producció (és a dir, el cost de la força de treball i del tractament de la terra i els arbres, principalment). A més, cal sumar els considerables costos de manipulació, selecció, envasat, conservació en càmeres especials i el transport. Tot això té una influència en el preu, sense oblidar altres factors, com per exem-

ple la varietat, el calibre, la mida o el color de les pomes.

Em donc per vençut, no arrib a sortir-ne. Algunes vegades, el mercat no és tan transparent com creiem i menys encara en l'assumpte dels preus. En relació a aquests, allò interessant es troba darrere l'etiqueta o del preu per poder esbrinar per què hi ha tanta diferència entre el preu en origen i el de venda al públic. Es tracta de diferències que a voltes són enormement humiliants, com succeeix amb la vedella de primera, que es paga a 3,50 euros per quilo en origen i es ven a 15 euros el quilo a la carnisseria. O com el cas de la llimona, que es paga a 0,60 euros per quilo al productor i arriba al consumidor a 1,60 euros el quilo. En aquesta àcida diferència s'hi troba la resposta a la meua pregunta i, en part, a la del perquè pugen o baixen els preus de determinats aliments.

Parlar o escriure sobre preus de consum és relativament fàcil; són temes propicis per a la xerrameca i el debat, i fins i tot els diaris gratuïts en parlen en les seves portades, just després de la publicitat. Ens expliquen que puja això i baixa allò a causa de l'economia, del Govern, dels productors... Però poc més, aquí s'aturen.

No n'hi ha prou amb donar una explicació d'una sola causa utilitzant només un argument com, per exemple, l'increment dels preus en les matèries primeres o dels cereals. És fals l'argument que l'encariment és degut a l'augment dels costos de les matèries primeres, perquè proporcionalment els preus finals s'han apujat més que els preus d'origen.

Es requereix una òptica multidisciplinària i un enfocament multicausal capaç de veure més enllà de l'etiqueta que marca el preu final que arriba al consumidor. Cal considerar, per exemple, els costos laborals, el lloc de producció o el fet que el mercat funciona cada vegada més a un nivell global fins i tot per als aliments i que existeix una major demanda en tot el planeta, i cal analitzar el paper dels intermediaris. Aquests poden ser altres dels molts factors que no podem descartar.

La segona part d'aquest article continua amb la reflexió sobre els preus però des d'una perspectiva més general, fins tocar d'una forma tangencial i inevitable el tema del consumisme.

Els preus no són només doblers i fins i tot no són pròpiament el valor d'un producte (tangible) o un servei (intangibile), sinó un conjunt de percepcions i voluntats a canvi de certs beneficis reals o que es perceben com a tals. Moltes vegades, els beneficis poden canviar o deixar d'existir; això ho veiem clar en la moda o amb els productes que transmeten estatus en una societat. N'hi ha prou amb posar atenció en qualsevol anunci publicitari per a entendre que allò que s'ofereix poc o res té a veure amb el preu, sinó més aviat amb l'estatus, amb aconseguir un "cos 10" o amb la identificació o sentit de perti-

nença a un grup. Així doncs, alguns anuncis de cotxes prometen la felicitat o la llibertat si s'adquireix aquest vehicle, fins i tot et retornen els doblers si no les assoleixes. Tota una invitació a comprar.

El consum en principi seria l'etapa final del procés econòmic, però en certa mesura n'és la fase inicial. Comprar un bé per posteriorment comprar-ne un altre, o poder elegir entre múltiples varietats d'un mateix bé substitutiu. Ja s'encarregaran les estratègies publicitàries de potenciar les diferències en la diversificació dels productes.

El consum ha de proporcionar una utilitat al consumidor, i no sempre posam atenció en aquest matís. És en moure'ns sobre aquesta línia difuminada quan es pot arribar a confondre la utilitat amb la satisfacció: arribar al punt en què la satisfacció o el plaer no es troba en el producte que comprem, sinó en el fet de consumir.

El consum té a veure amb les necessitats, que malgrat el fet que molts autors insisteixen a dir que són infinites, no ho

són. En qualsevol racó del món són finites i, a més, m'atreveixo a dir que són les mateixes. Tots tenim en un principi les mateixes necessitats: menjar, beure, refugiar-nos del fred... L'únic que canvia és la cultura i la disponibilitat de recursos per a cobrir-les. En aquest punt, en parlar de recursos podem ampliar les nostres necessitats i ultrapassar les anomenades necessitats bàsiques i començar a escalar en la piràmide de Maslow, per posar un exemple. És mitjançant la cultura, la socialització i els recursos de què un disposa (a més d'una bona empena per part de la publicitat) que podem ampliar les nostres necessitats ad infinitum en voler uns rinxols perfectes o un cotxe de luxe.

Qui no ha sentit allò de "l'energia no es destrueix, es transforma"? Doncs en el cas del consum, l'energia es destrueix. Desapareix, és una mena de consum depredador de recursos naturals. L'eslògan publicitari d'una companyia elèctrica important deia que "l'energia més neta

és la que es consumeix". L'assumpte del consum d'energies renovables està de moda però no depèn d'un mateix poder-ne fer ús tant com desitja, ja que no hi tenim accés i, per tant, com en altres casos, l'oferta no va en funció de la demanda.

Amb tot això, cal demanar-se: què passaria si els països en vies de desenvolupament contaminassin igual que els països rics, si els països pobres consumissin tants recursos naturals (que en molts casos són els propis) com els rics? Des del punt de vista mediambiental, la societat del consum es veu insostenible.

Fa falta alguna cosa més que l'ús d'energies renovables i el reciclatge dirigit a mantenir els mateixos nivells de vida i de consum actuals. Són necessàries altres mesures, juntament amb altres accions com acords a nivell internacional, i allò que va esmentar un físic important de cabells encrespats: "hi ha una força motriu més poderosa que el vapor, l'electricitat i l'energia atòmica: la voluntat".



Els serveis de reparació a domicili

Jesús Cuartero

Les avaries en les instal·lacions dels aires condicionats, en les canalitzacions d'aigua o en la xarxa domèstica d'electricitat i gas, entre altres, i les petites reformes de la llar, ens obliguen a cridar els professionals de la reparació a domicili perquè vinguin a atendre una avaria.

Tanmateix, el primer que cal fer és demanar un parell de pressuposts, millor tres, ja que les diferències de preu poden arribar a ser molt significatives. A més, el pressupost ens dóna una gran seguretat en la mesura que sabem a què atendre-nos i que no ens podran cobrar més del que s'ha pressupostat. El preu final ha de ser l'indicat en el pressupost, llevat que en el procés de reparació el professional detecti anomalies noves que fossin impossibles de localitzar quan va redactar el pressupost; en aquest cas, ho ha de comunicar al client i aquest ha d'acceptar la reparació de la nova avaria detectada i l'increment de l'import del pressupost. Per això és tan important demanar un pressupost.

Però de vegades tenim una urgència i ens oblidam de demanar un pressupost. Aquí és on les empreses de reparacions urgents que tenen professionals per avaries nocturnes, diumenges inclosos, fan el seu negoci. Qui no ha sofert una avaria d'un grifó un disabte a la nit just quan sortíem per anar a sopar, o ens hem deixat les claus posades per dins la porta un diumenge dematí que es presentava primaverall i invitava a una excursió?



La urgència en cridar al primer llanterner o serraller "d'urgències" que trobam a les pàgines grogues farà que ens amargui el sopar o l'excursió, ja que en no haver demanat pressupost no sabem per anticipat què ens cobraran. Malgrat que el reglament que regula els serveis de reparació a domicili obliga els subministradors d'aquests serveis a portar amb ells una llista de preus, això no evita que els preus puguin ser desorbitats, ja que, no ho oblidem, en una economia de mercat els preus són lliures.

Per aquest motiu ens hem

trobat amb casos en què el serraller ha cobrat entre 300 i 600 € per obrir la porta de casa amb una radiografia per recuperar les claus que ens havíem deixat dins, i ens ha obert la porta en cinc minuts! El consumidor, indignat, reclama a Consum, però el professional no ha comès cap infracció ja que els preus de la seva tarifa per al servei contractat eren aquests; vet aquí el motiu de la insistència en demanar diversos pressuposts abans de contractar.

Un altre aspecte important en aquest sector és la garantia de la reparació que el

reglament estableix en sis mesos, però que per a les peces noves substituïdes (el grifó, per exemple) és de dos anys. És a dir, la intervenció està garantida per sis mesos. Si el grifó no gotejava i no s'ha substituït, tenim sis mesos de garantia, de forma que si torna a gotejar dins aquest termini el professional ha de tornar a reparar-lo sense cap cost addicional. Però si ens ha substituït el grifó per un de nou i aquest es fa malbé abans que transcorri el termini de dos anys de garantia, ha de venir a reparar-lo de franc o substituir-lo per un de nou si no es pot reparar.

També és important demanar la factura, ja que serà el document que ens permeti exigir la garantia. Si no tenim la factura, difícilment podrem acreditar que el professional ens ha fet la reparació. La factura ha de contenir tota la informació necessària per a identificar el prestador del servei, el servei que s'ha prestat, la data d'acabament, el

preu que ens ha cobrat i, un aspecte molt important, les peces que ens han estat substituïdes, el preu de les quals no pot incrementar de cap manera, ja que ho prohibeix taxativament la Llei de Consumidors.

Tanmateix l'usuari és lliure d'elegir el professional que consideri oportú i no perd la garantia per cridar un que sigui diferent al del "servei tècnic de la marca", sempre que aquest segueixi les instruccions del fabricant.

Amb tot, és millor contractar un manteniment que pagar reparacions costoses.



Ajuntament
de Marratxí

Àrea de
Salut i Consum



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria
de Salut i Consum
Direcció General de Consum

Continuen les xerrades de
divulgació dels drets dels
consumidors dins el programa

 **consum
a ca teva**

ESCOLA DE CONSUM

Curs 2007-08



SEGURETAT EN ELS JOCS I EN LES JUGUETES

A càrrec de: Marga Ribot

(funcionaria de la Direcció General de Consum de la CAIB)

Dilluns, dia 7 d'abril de 2008

Hora: 18.00 h

**Aula Magna C.P. Ses Cases Noves
C/ Joan Pons i Marquès, s/n**



CONSUMIR AMB CONEIXEMENT

A càrrec de: Jaume Boada

(funcionari de la Direcció General de Consum de la CAIB)

Dijous, dia 10 d'abril de 2008

Hora: 18.30h.

**Local Associació de Persones
Majors de Cas Capità
Carrer Aucanada, 1**

Alumnes dels col·legis C.J. Cela i S. Felip Neri reben els diplomes que els acrediten com a participants en el concurs



L'objectiu d'aquest concurs és sensibilitzar els alumnes perquè realitzin actes de consum de forma conscient, crítica, solidària i responsable. Fins ara, la Comunitat Autònoma de les Illes Balears no havia participat en aquest concurs, que en l'edició de l'any passat mobilitzà quasi 5.000 escolars i 400 centres educatius de tota Espanya.

El concurs consta de dues parts: en la primera, els escolars (en grups de cinc amb un professor) han de realitzar activitats i jocs interactius configurant un personatge. Aquesta fase va finalitzar el 30 de novembre passat, termini durant el qual els participants varen desenvolupar totes les proves de caràcter pedagògic i lúdic. La segona part consisteix en l'elaboració d'una revista que ressalti els valors del consum responsable.

Durant l'acte, els directors dels dos col·legis participants en Consumópolis han rebut un ordinador portàtil de mans dels dos directors generals de les Conselleries de Salut i Consum i Educació per a les aules d'informàtica dels dos centres educatius.



Un nodrit grup d'alumnes assistiren al lliurament dels premis del concurs Consumópolis al saló d'actes de la Conselleria de Salut i Consum.

Palma, 29 de febrer de 2008.-

Els alumnes dels col·legis Camilo José Cela i Sant Felip Neri reberen ahir els diplomes que acrediten la seva participació en el concurs escolar Consumópolis, que organitza l'Institut Nacional de Consum amb les comunitats autònomes i que va dirigit a escolars de tercer cicle de Primària i primer i segon cicle d'Ensenyament Secundari Obligatori.

Els premis foren lliurats pel director general de Consum, Diego González; la directora general d'Administració, Ordenació i Inspecció Educatives, Maria Gener Llopis; i els directors dels col·legis Camilo José Cela, Catalina Crespí; i de Sant Felip Neri, Enric Pozo.

Imatges d'alguns dels participants al concurs Consumópolis



Lliurament de diplomes també a Menorca

El dia 26 de febrer va tenir lloc a l'IES M. Àngels Cardona un acte de lliurament de diplomes als alumnes participants en el concurs Consumópolis, amb la presència del director general de Consum, Diego González Carrasco, i la regidora de Consum de l'Ajuntament de Ciutadella, Adrián Sans Powell.

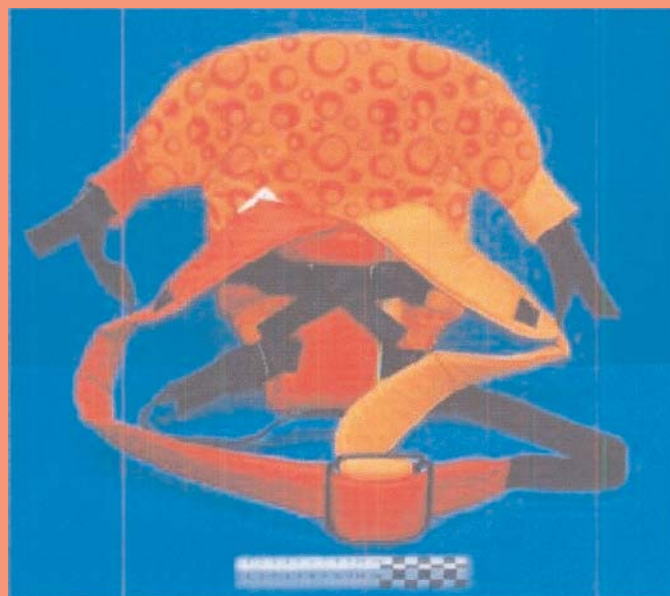
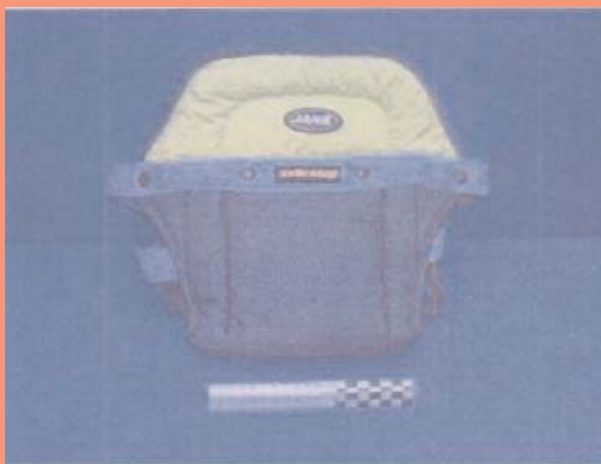
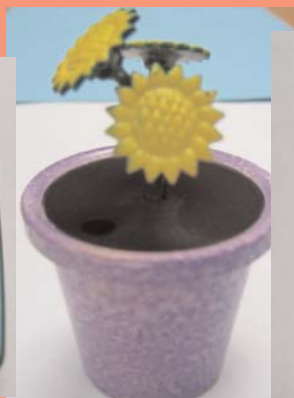
A l'acte es lliuraren un ordinador portàtil i un projector com a mostra de reconeixement per haver estat el primer centre de Menorca participant al concurs.

Agraïm a l'IES M. Àngels Cardona l'interès demostrat en l'educació i formació de l'alumnat en relació amb les matèries de consum i confiam que l'any vinent molts més centres participin en el concurs.

Notícies breus de la xarxa d'alerta

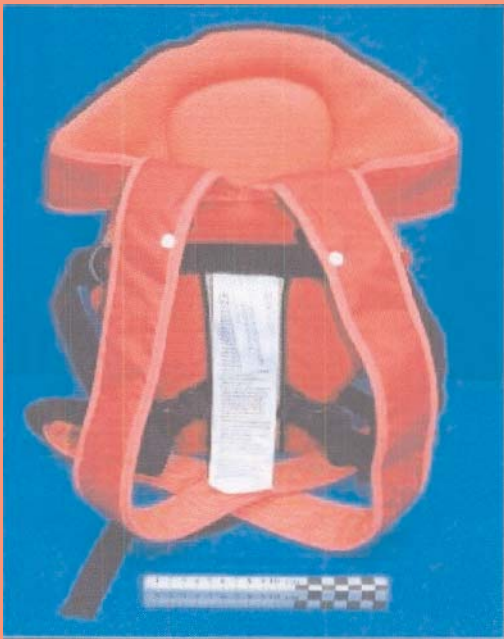
Encenedors amb sistema de seguretat per a infants

El pròxim mes de març de 2008 entra en vigor la Decisió europea per la qual únicament podran posar-se a la venda encenedors que disposin d'un sistema que garanteixi la seguretat dels infants. Així mateix, cal recordar que està prohibida la venda d'encenedors de fantasia que per la forma o perquè emeten sons o llums puguin ser atractius per als infants i resultar perillosos.



La Direcció General de Consum ha dut a terme actuacions d'inspeccions i control en relació a l'aparició en el mercat dels productes següents:

- Dos models de motxilles porta-bebès que



tenen un risc potencial d'asfíxia i lesions diverses perquè les obertures per a col·locar les cames superen la mida exigida, així com per la manca d'informació en l'etiqueta i advertiments en les instruccions d'ús de la motxilla.

- Dos models de correpassadissos en els quals existeixen espais entre les rodes i el cos de la jugueta on poden quedar atrapats els dits dels infants.

- Diversos models de material elèctric (allargadors, bases, adaptadors, etc.) que no superen l'assaig d'escalfament ni altres exigències de la normativa aplicable, motiu pel qual presenten un risc potencial de xoc elèctric.

Així mateix, aquesta Direcció General ha pogut constatar que les empreses responsables de la fabricació i/o distribució d'aquests productes en uns casos han assumit el compromís de retirar voluntàriament el producte del mercat i han acceptat en altres la retirada del mercat a instàncies dels serveis de consum.



<http://cec.consumo-inc.es>
tel.: +34 91 822 45 55
fax. +34 91 822 45 62
email: 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

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