

Qüestions de consum



Arbitratge de Consum

Lliurament de guardons

Dia del Consumidor

Jornada sobre consum solidari

Consum a ca teva a Menorca

Els crèdits ràpids

Nou reglament del Sistema Arbitral de Consum

I a més...

Nou panell informatiu de la DGC

Comissió Coordinadora de Consum

La seguretat dels productes en xinès



Sumari

Salutació del director general de Consum	3
Nou reglament regulador del Sistema Arbitral de Consum	4
Lliurament de distintius a les organitzacions adherides al Sistema Arbitral de Consum	6
Celebració del Dia del Consumidor	7
Nou panell informatiu de la Direcció General de Consum	8
Jornada sobre consum solidari	9
Creació de la Comissió Coordinadora de Consum	10
El programa Consum a ca teva s'introdueix a Menorca	11
Els crèdits ràpids	12
La seguretat dels productes en xinès	13
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, Víctor Gistau, M^a. Eugenia Martín-Casallo, M^a. Dolça García, Vicente Soria, Francisca de Villalonga, Jaume Boada, Antoni Cañellas

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



Els avantatges del Sistema Arbitral de Consum

Els conflictes entre consumidors i mercat són universals, han existit des que existeix el comerç, existeixen avui i existiran sempre. Ara bé, el que sí que pot canviar és la gestió, és a dir, com tractar el conflicte i la resolució perquè aquesta sigui justa i racional i es faci de forma ràpida i eficaç.

El principal avantatge que té l'arbitratge de consum és que s'hi veuen representades totes les parts: consumidors i empresaris. Aquestes tenen un control sobre el procés, s'impliquen directament amb voluntarietat per defensar els seus drets. A la part final del procés, la resolució o laude que emetrà la Junta Arbitral de composició tripartita (un responsable de l'Administració llicenciat en Dret, un representant dels consumidors i un representant dels empresaris) tindrà caràcter vinculant.

L'èxit i els mèrits del bon funcionament d'aquesta via que satisfà les dues parts es deuen, en part, a la disponibilitat de les empreses de Balears que estan adherides al Sistema Arbitral de Consum i que voluntàriament s'asseuen juntes per a negociar una solució integrativa (és a dir, en què totes les parts surtin guanyant) al conflicte.

Les possibilitats de l'arbitratge de consum com a mitjà de resolució de conflictes entre empreses i consumidors, poden ser moltes més, i els seus beneficis poden ser exportats a altres àmbits.

Potenciar i estendre l'arbitratge a més espais de consum, com ara el turisme o internet, pot incorporar-hi molts dels avantatges i beneficis que té aquest mitjà alternatiu de resolució de conflictes.

Diego González Carrasco
Director general de Consum



Nou reglament regulador del Sistema Arbitral de Consum

Jesús Cuartero

Després de catorze anys de funcionament amb el Reial Decret 636 de 1993, que regulava el Sistema Arbitral de Consum, i d'acord amb el mandat de la Llei General per a la defensa dels consumidors, es feia necessària una reforma de la norma per tal d'adequar-la a les noves necessitats de l'arbitratge de consum i cobrir algunes llacunes que s'havien detectat en el Reial Decret del 93.

Quan l'*Instituto Nacional de Consumo* (INC) decidí

emprendre la reforma, convocà les comunitats autònomes perquè participassin en la redacció del nou Reial Decret.

En el si del Grup de Treball d'Arbitratge de Consum que va crear la Conferència Sectorial de Consum es reuniren els responsables d'Arbitratge de les comunitats autònomes amb els de l'Estat per tal d'elaborar el text del nou Reial Decret.

El treball fou intens i molt interessant, ja que als responsables d'aplicar la norma se'ls

oferí la possibilitat de modificar-la per tal de millorar-la.

Després de més d'un any de tramitació del Reial Decret, per fi s'aprovà el 15 de febrer. Entrarà en vigor, llevat dels articles 25 i 27, que fan referència les ofertes públiques d'adhesió de les empreses al Sistema Arbitral de Consum.

Novetats destacables que introdueix el nou Reial Decret

Si miram l'exposició de motius, veurem que la justifi-

cació de la modificació produïda incrementa la seguretat jurídica i la cohesió del sistema per tal de reforçar la confiança de les empreses i dels consumidors en l'Arbitratge de Consum.

Per tant, es millora:

- La redacció de les matèries arbitrables i de les que s'exclouen d'arbitratge, com ara la responsabilitat per danys i perjudicis derivats d'intoxicació, lesió o mort, o la responsabilitat civil subsidiària d'un delictes per tractar-se de qüestions

d'ordre públic i no subjectes a la disponibilitat de les parts.

- També es millora la regulació de les normes aplicables a l'activitat de les juntes arbitrials de Consum (JAC) aclarint que han de ser les normes administratives, mentre que les decisions dels òrgans arbitrials s'han de regir per allò que es disposa en aquest Reial Decret i, supletòriament, per la Llei d'Arbitratge vigent (Llei 60 del 2003).

Com a novetats introduïdes pel nou Reial Decret, podem esmentar les que afecten tot el Sistema Arbitral, les que s'introdueixen en l'organització i el funcionament de les Juntes Arbitrials com a òrgans administratius que donen suport al Sistema, i les que es refereixen als òrgans arbitrials: col·legis arbitrials i àrbitres únics.

Quant a les novetats que afecten el Sistema, cal destacar:

- La regulació de l'arbitratge de consum electrònic i de l'arbitratge col·lectiu.
- La necessitat d'acreditació dels àrbitres, atenent els requisits d'honorabilitat i qualificació establerts pel Consell General.
- Les causes que motiven la



retirada del distintiu d'adhesió d'una empresa al Sistema (art. 30).

En l'apartat de novetats que afecten les juntes, cal destacar:

- La creació del Consell General del Sistema Arbitral de Consum.
- La Comissió de les juntes arbitrials de Consum.
- La mediació prèvia.

Les novetats que s'introdueixen a l'organització i al funcionament dels òrgans arbitrials pròpiament dits es refereixen a:

- Una regulació més detallada del procediment arbitral continguda en el capítol IV del R.D. Es mantenen els principis inspiradors del procediment arbitral continguts en el Reial Decret anterior: audiència,

contradicció, igualtat entre les parts i gratuïtat.

- La possibilitat de nomenar un àrbitre únic per als casos d'un import escàs que en cap cas superi els 300 € i sempre que no ofereixin cap dificultat, a criteri del president de la Junta Arbitral. Naturalment, les parts poden oposar-se de comú acord a la designació d'un sol àrbitre.

- El termini per a dictar el laude des de la designació del Col·legi Arbitral, que passa de quatre a sis mesos, però, a canvi s'elimina el marge de maniobra de què disposaven les juntes des que es presentava la sol·licitud d'arbitratge fins que es designava el Col·legi.

- La possibilitat d'utilitzar les noves tecnologies de comunicació per a dur a terme les notificacions i altres actuacions arbitrials, especialment l'arbitratge electrònic.

- L'admissió d'adhesions d'empreses amb limitacions per raó del territori, d'import o de matèria, en aquest darrer cas amb la supervisió de la Comissió de la JAC.

- La regulació d'arbitratges de consum de caràcter sectorial i especialitzat.



El president del Govern de les Illes Balears, Francesc Antich, durant el discurs als assistents a l'acte.



Lliurament de distintius a les organitzacions adherides al Sistema Arbitral de Consum

Víctor Gistau



Dues imatges en les quals el president Antich lliura el distintiu a dues de les entitats adherides al Sistema Arbitral de Consum.

El dia 4 de març, a la capella del Consolat de Mar i amb la presència del president de les Illes Balears, Francesc Antich, va tenir lloc l'acte amb el qual es donava inici a tot un programa per a commemorar el Dia Internacional del Consumidor. L'acte es va incloure dins el programa d'actes del Dia de les Illes Balears.

Acompanyat pel conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, i el director general de Consum, Diego González, el president va lliurar els distintius que acrediten a les més de 70 organitzacions la seva adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

El fet de que una bona part de les organitzacions empresarials i la pràctica totalitat de les d'usuaris i consumidors estiguin adherides al Sistema Arbitral és la demostració més evident de la confiança que aquests col·lectius tenen en el sistema.

Tant per al consumidor com per a l'empresa que presta un determinat servei, el Sistema Arbitral de Consum és la garantia que, en cas de controvèrsia, un Col·legi Arbitral

format per un àrbitre de les associacions de consumidors i un altre de les associacions empresarials, i presidit per un tercer àrbitre que és un funcionari de carrera en representació de l'Administració, deliberaran la reclamació que s'hagi presentat i emetran un laude de compliment obligatori per a les dues parts.

Aquest servei que presta la Direcció General de Consum és totalment gratuït per a les parts en conflicte.

En el seu parlament, el president Antich va agrair la bona predisposició de les organitzacions empresarials i de consumidors de recolzar aquesta fórmula que permet arribar a enteniments i a resoldre els problemes dels consumidors.

Per primera vegada es va fer un acte de lliurament de distintius d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum amb caràcter públic i massiu que suposava un reconeixement a les organitzacions i associacions que participen activament a les tasques de resoldre controvèrsies de consum mitjançant la Junta Arbitral de les Illes Balears.



Celebració del Dia del Consumidor al carrer

Francisco Valero Mallea

Amb ocasió de la commemoració del Dia del Consumidor 2008, el passat 15 de març la Direcció General de Consum va instal·lar una carpa informativa amb l'objecte de donar a conèixer la tasca que es du a terme des de l'Administració autonòmica en matèria de protecció i defensa del consumidor.

La carpa es va situar just enfront de la seu de la direcció general, al passeig des Born, 17 de Palma. Es repartiren fullets d'edició pròpia i altres proporcionats per diverses associacions de consumidors. En tractar-se d'un dissabte, la carpa estigué molt concorreguda i va comptar amb la presència d'un bon nombre de nins, qui donaren una nota multicolor particular amb els globus que es repartiren per a celebrar l'esdeveniment.



Diverses imatges de la carpa instal·lada en el passeig des Born de Palma. Avall, el conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, i el director general de Consum, Diego González, atenen els mitjans de comunicació.



Nou panell informatiu de la Direcció General de Consum

Vicente Soria

Continuant amb el pla d'adequació i modernització que el Govern de les Illes Balears, en general, i la Direcció General de Consum, en particular, volen engegar per als serveis de la seva competència, s'està duent a terme, juntament amb altres administracions públiques, el disseny del que arribarà a ser el Sistema Integral d'Atenció al Consumidor de les Illes Balears.

La primera passa d'aquest procés suposa la reorganització de l'Oficina d'Atenció al Consumidor que gestiona la pròpia Direcció General de Consum.

Com primera mesura, i com a una forma immediata de millorar i apropar més la informació a la ciutadania, s'ha instal·lat un panell informatiu a l'entrada de la seu de la Direcció General de Consum (Passeig des Born, 17, de Palma). Aquest element informatiu informa, d'una manera molt resumida, dels serveis que s'ofereixen a la Direcció General i, a més, un seguit de consells bàsics al consumidor.

La idea és que aquest panell, a més de la informació general que ja ofereix, informi igualment sobre esdeveniments relacionats amb el consum i els consumidors, sobre la xarxa d'alerta, assumptes legals d'interès públic, etc.

Entre els aspectes sobre els quals informa, podríem destacar:

- Drets del consumidor

Un petit extracte dels principals drets que els consumidors tenen i que, de vegades, no són prou coneguts.

- Oficina d'Atenció al Consumidor

Informació relativa a la ubicació de l'Oficina que es gestiona directament des de la Direcció General i als serveis que actualment ofereix.

- Consum a ca teva

Una forma eficaç d'apropar a la ciutadania la possibilitat d'exercir els seus drets de consumidor davant l'administració



competent i d'evitar costos de temps i desplaçament.

- Junta Arbitral de Consum

Informació sobre el procediment més ràpid i eficaç per a resoldre controvèrsies sorgides entre els consumidors i les empreses o professionals.

- Centre Europeu del Consumidor a Espanya

Difondre el coneixement del sistema que la Unió Europea posa a l'abast de la seva ciutadania per a preservar els seus drets i atendre les seves reclamacions i demandes.

En resum, es tracta d'una primera actuació, immediata i propera a la ciutadania que facilitarà que els problemes sobre el consum es canalitzin convenientment cap a les administracions públiques.

No obstant això, només ens trobam en l'inici d'una nova forma d'entendre l'atenció al

consumidor en la nostra comunitat autònoma. Es continuarà dotant d'un equipament modern i d'unes infraestructures adequades a les necessitats que avui dia suposa la prestació d'un servei d'aquestes característiques i, per altra banda, es farà un èmfasi especial en la revisió i el redisseny dels processos i procediments tècnics i administratius que s'executen en el sistema.



Jornada sobre consum solidari

Maria Dolça Garcia

Cap de servei d'Educació, Formació i Informació



Amb motiu del Dia Internacional del Consumidor, la Direcció General de Consum va organitzar una sèrie d'actes els dies 14 i 15 de març.

El dia 14 de març, a la sala d'actes de la Conselleria de Salut i Consum, al carrer de Can Campaner de Palma, va tenir lloc una Jornada sobre "Consum Solidari".

La ponència inaugural va ser a càrrec de José Manuel Rincón Varela, de l'entitat "Iniciativas de Economía Alternativa y Solidaria" (IDEAS). IDEAS és la primera entitat espanyola que desen-

volupa el comerç just a partir de programes de cooperació, assistència tècnica, importació, distribució i venda de productes artesanals i alimentaris. El sr. Rincón va esmentar que cal potenciar la capacitat crítica dels ciutadans, de les empreses i de les institucions públiques en el seu dret de consumir de manera conscient, mitjançant l'educació, la mobilització social i la cooperació comercial amb la creació de comerços rendibles i en el finançament sostenible. També va fer al·lusió als segells de garantia que ofereixen els productes des de la

seva fabricació ("Sello Flo").

Posteriorment va tenir lloc una taula rodona, presidida per Diego González Carrasco, director general de Consum, i moderada per Antoni Tarabini Castellani, president de la Fundació Gadeso.

També hi participaren Llorenç Bravo Muñoz, (UGT Illes Balears), Jaume Garcías Coll (Cambra de Comerç), Marta Martín Núñez (Asociación Nacional para la Defensa de la Marca) i José Benedicto Lacomba (CCOO Illes Balears).

El director general de Consum va clausurar la jorna-

da expressant la importància de conèixer les opinions dels diversos interlocutors socials, d'aconseguir que el Consell de Consum sigui un fòrum de debat, així com d'incidir en la formació i en la informació dels consumidors i dels usuaris i en la millora de la normativa. A més, el director general va destacar les dues vessants del consum solidari: a nivell intern, les PIME, els productes locals, els productes solidaris des de les Illes Balears, etc.; i, a nivell extern, la importació de productes i l'exportació de drets socials.

GOVERN de les ILLES BALEARS.



Creació de la Comissió Coordinadora de Consum

Sebastià Vanrell

En compliment de l'acord del Consell de Govern de la sessió del 14 de març, el 25 del mateix mes va ser objecte de publicació en el Butlletí Oficial de les Illes Balears el Decret 30/2008, mitjançant el qual es creava la Comissió Coordinadora de Consum.

El fonament de l'elaboració d'aquesta norma radica en el caràcter transversal de la matèria de consum, la qual afecta els àmbits de gestió més variats i té el seu origen directe en la pròpia Llei 1/1998, de 10 de març, reguladora de l'Estatut dels consumi-

dors i usuaris de les Illes Balears.

La finalitat d'aquest òrgan és, doncs, aprofundir en la unitat d'acció en la defensa dels consumidors i usuaris en l'àmbit de l'Administració de la nostra Comunitat Autònoma, tot evitant accions contradictòries dels diferents departaments.

L'Estatut dels consumidors i usuaris, en l'article 58, atribueix a la Direcció General de Consum la funció de coordinar l'acció de l'Administració Autònoma en matèria de consum i preveu la creació d'una comissió amb funcions

coordinadores, integrada per representants de les conselleries l'acció de les quals pugui incidir en l'àmbit del consum.

En definitiva, aquesta Comissió Coordinadora té per objecte coordinar l'acció de les diferents conselleries del Govern de les Illes Balears, les competències de les quals puguin incidir o tenir relació, en algun moment, amb la matèria de consum i de defensa dels drets dels consumidors i usuaris. Així mateix, té per objecte la deliberació, l'assessorament i la proposta de mesures que incideixin en una

millor acció conjunta del Govern en aquesta matèria.

La Comissió Coordinadora de Consum restarà adscrita a la Direcció General de Consum i es preveu que depengui jeràrquicament de la conselleria que, en cada moment, resulti ser competent en matèria de consum. Actualment, n'és el president el conseller de Salut i Consum i vicepresident, el director general de Consum, i està integrada per un representant de cada una de les conselleries del Govern de les Illes Balears.

El programa Consum a ca teva s'introdueix a Menorca

Jaume Boada

El 7 de maig passat va tenir lloc a Maó l'acte de subscripció del conveni Consum a ca teva entre la Conselleria de Salut i Consum i els ajuntaments menorquins de Ciutadella, es Mercadal, Alaior, Ferreries, es Migjorn Gran i Sant Lluís.

Rubricaren el conveni, el conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, per part de la conselleria, i els batles dels municipis involucrats. També hi fou present el director general de Consum, Diego González.

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'estalviaran 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.



Xerrada-col·loqui sobre reclamacions a Marratxí



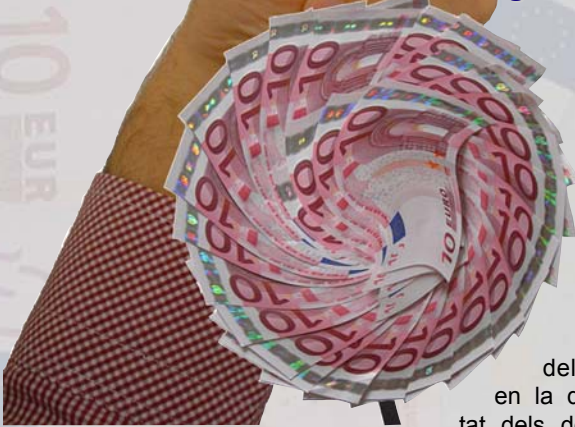
En el marc del conveni "Consum a ca teva", subscrit en el seu dia amb l'Ajuntament de Marratxí, el 10 d'abril passat un funcionari de la Direcció General de Consum, Jaume Boada, va fer una xerrada al local de persones majors de Ca's Capità que amb el títol "Consumir amb coneixement", pretenia aconseguir un doble objectiu amb el doble sentit d'aquest lema: per un costat, transmetre els coneixements que, sobre diversos àmbits de consum (garanties, telefonia, viatges, reparacions, etc.) poden ser molt útils als consumidors quan es troben davant qualsevol conflicte a l'hora d'adquirir béns o serveis; per una altra, comunicar la idea que l'acte de consumir ha d'estar guiat pel seny i pel bon sentit.

A l'acte hi assistí un nodrit nombre de membres del casal i d'altres veïnats

interessats en aquest tema, molts dels quals, en acabar l'exposició, plantejaren diverses preguntes al funcionari sobre casos que els afectaven directament.

Els crèdits ràpids

Francisca de Villalonga



"Voleu doblers ja? En només cinc minuts us responem i en 24 hores us l'ingressem". En general, fins a 6.000 euros. Aquesta és la carta de presentació de les entitats que es dediquen a oferir crèdits al consum ràpids, una de les grans modes dels darrers anys que ara comença a mirar-se amb certa desconfiança.

Els crèdits ràpids avui dia són un dels productes financers de més auge i als quals s'hi veuen obligats a acudir cada cop més persones a causa de l'encariment de la vida a Espanya (augment de preus, del tipus d'interès en les hipoteques, etc.).

En els darrers anys, el nivell d'endeutament de les famílies espanyoles ha experimentat un creixement aclaparador. **Els crèdits al consum "expres" permeten obtenir doblers (fins a una mitjana de 6.000 euros) sense moltes de les garanties que exigeixen els bancs i caixes tradicionals.** Per regla general, aquests préstecs ràpids es veuen com a la sortida a "dretets de doblers" o manca d'efectiu per poder fer front a les despeses mensuals de la vida quotidiana. La finalitat d'aquests crèdits és poder fer front a un imprevist econòmic i puntual i obtenir doblers ràpidament.

La rapidesa en la concessió

del crèdit i en la disponibilitat dels doblers, el baix nivell de requisits i les quotes baixes són els avantatges principals dels crèdits ràpids i els que fan que a molts ciutadans els compensi sol·licitar-los malgrat que els interessos que se'n paguen en molts casos tripliquen els d'un crèdit al consum comercialitzats per qualsevol banc o caixa d'estalvis.

En la majoria dels casos, **el tipus d'interès real anual (TAE) se situa com a mitjana entre el 23 i el 27 per cent front al 7 per cent d'un préstec personal de la banca tradicional.** "Són préstecs petits, senzills d'aconseguir, malgrat els interessos lleonins", indica una entitat financera. Les entitats especialitzades en aquest tipus de finançament al·leguen que han de cobrir-se les espatlles pel risc d'impagament que corren, que és força alt. No obstant això, els altíssims interessos no es corresponen amb la taxa de morositat, ja que la mitjana se situa en el 3 per cent, front al 0,6 per cent del sector financer, cosa que no justifica en cap cas un tipus del 25 per cent.

Però això no sembla ser un problema per contractar-lo, ja que en els darrers anys aquest tipus de préstecs ha experimentat un fort creixement. Segons un estudi publicat per l'Institut d'Estudis Econòmics, el volum de crè-

dits per al consum, en el qual cal incloure els préstecs exprés, **s'ha duplicat en els darrers sis anys i cresqué el 189 per cent el 2006, fins arribar als 92.000 milions d'euros**, quantitat que representa el 9,4 per cent del Producte Interior Brut (PIB). Les grans financeres dels préstecs ràpids, que solen funcionar a Internet, s'han preocupat d'explicar en les seves pàgines web que es troben sota l'abric del Banc d'Espanya, tota una garantia de fiabilitat. Juntament amb això, **la seva pertinença a grans grups també és sinònim de seguretat.**

Convé tenir coneixement de quins són els drets del titular d'un **préstec personal**:

- 1.- Abans de subscriure el contracte, l'entitat financera ha de lliurar una oferta vinculant amb les condicions del préstec que cal respectar durant un període mínim de 10 dies hàbils. Així es poden comparar ofertes.
- 2.- Si el préstec està vinculat a la compra d'un producte i es retorna el producte, el contracte s'anul·la sense cap cost.
- 3.- Dret a ser informat de l'import de les quotes periòdiques en una taula d'amortització.
- 4.- Els préstecs vinculats a compres fetes en un comerç poden dur-se a terme amb l'entitat que es desitgi sense necessitat de contractar la que li suggereixi l'establiment. En cas que s'accepti l'oferta de l'entitat financera, té dret a examinar la pòlissa abans de signar i convé fer-ho detingudament, posat una atenció especial en les condicions del tipus d'interès, despeses i comissions, garanties i termini.

Per una altra banda, és important tenir en compte algunes recomanacions abans de contractar un crèdit ràpid:

- **No deixar-se dur per la publicitat agressiva**, que aparentment ofereix condicions molt avantatjoses i una concessió del crèdit molt ràpida.
- Recopilar tota la informació sobre el crèdit que es vol sol·licitar; és imprescindible **llegir bé la lletra petita**, informar-se de totes les condicions

del préstec i demanar tots els dubtes que sorgeixin.

- És molt important fixar-se en les dades següents: el tipus d'interès nominal i en el TAE **anual, no mensual**, tant del primer any com dels següents; els **anys de termini** per a retornar el préstec (quants més anys, més interessos s'han de pagar i la quantitat total a retornar serà major); les **comissions** d'obertura i de cancel·lació, tant parcial com total; els interessos en cas de no pagar alguna quota; les **despeses** de gestió de l'empresa intermediària; i les despeses de notaria i de registre.

- A l'hora d'obrir un préstec, tant mitjançant una entitat bancària com una empresa intermediària, de vegades és obligatòria la **contractació d'una assegurança de protecció de pagaments**. Això suposa una garantia per si no es pot pagar algun rebut. És important valorar si interessa o no contractar aquesta assegurança en funció de la situació econòmica de cadascun i de si hi ha un risc que no es pugui pagar la quota. Si existeix la seguretat de poder pagar tots els mesos, és millor buscar una altra oferta que no obligui a contractar aquesta assegurança. Així s'evita haver de pagar una despesa extra.

- Abans de recórrer a una empresa intermediària, és convenient negociar amb una **entitat bancària** una hipoteca o re-hipoteca de l'habitatge. És molt possible que les condicions siguin més avantatjoses.

- Si es disposa de temps, és millor visitar bancs diferents i **comparar-ne les condicions**, abans que deixar-ho en mans d'empreses intermediàries. Cal tenir en compte que **aquestes empreses, que són legals, no són bancs ni entitats financeres**, motiu pel qual no estan subjectes al control del Banc d'Espanya. Aquest només pot vigilar que no es facin passar per entitats bancàries ni que indueixin que se les confongui amb elles.

- És molt important **reaccionar a temps** i no esperar a estar molt endeutat, ja que en aquesta situació es troben menys solucions i s'acaba recorrent a les vies que, a llarg termini, suposen una despesa més gran.

La seguretat dels productes en xinès

Antoni Cañellas



Si un ciutadà qualsevol hagués entrat el passat dilluns 26 de maig en el saló d'actes de la Cambra de Comerç de Mallorca sense haver llegit prèviament el programa o el títol "Producte importat / producte segur" de les jornades que hi tenien lloc, s'hauria trobat en una situació una mica atípica. Imaginau-vos que entrau en el moment del debat que s'inicià al final de la jornada; passava de la una del migdia i continuaven allà més de 100 zhonguóren (xinesos) que parlaven en un to alt, molt elevat, que fins i tot podia semblar d'enúig a qui no estigui acostumat a sentir-los conversar entre ells. Una tertúlia intensa, amb algun polític amb música xinesa que se sentia des d'un o altre costat de la sala. Una xerrada a tres bandes, ponent-traductor-oient, i començament de bell nou per animar un debat més típic d'un hùtong de la zona centre de Beijing que d'un acte formal en un saló d'actes qualsevol.

Una imatge, com he dit, insòlita la que ofería aquest acte informatiu-formatiu amb els comerciants i distribuïdors de productes d'importació procedents del sud-est asiàtic.

Fou el primer d'una sèrie d'actes que en breu es duran a terme per a posar-se en contacte amb tots els agents comercials que es mouen en el nostre mercat. La inauguració comptà amb la presència del conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, qui va destacar la importància de la seguretat dels productes que es troben en el nostre mercat fent al·lusió a una raó de pes: "tots i cada un de nosaltres som consumidors".

El director general de Consum, també present en l'obertura, es referí a un antic refrany xinès que diu que fins i tot el viatge més llarg comença amb una primera passa. No hi ha ningú que el pugui contradir, i crec que amb aquesta jornada es donà una primera passa molt significativa i es trencaren molts de motlles: la barrera lingüística desaparegué gràcies a la traducció simultània de castellà a mandarí, i viceversa, que permeté que el procés de la inspecció pogués ser explicat per representants del servei, Maria Eugenia Martín-Casallo i Joan Rosselló. Es va recalcar la importància d'apuntar cap a una co-regulació, cap a la responsabilitat conjunta, es va



Taula dels ponents (d'esquerra a dreta): Jaume Garcias (president de la Comissió de Comerç de la Cambra de Comerç), M^a. Eugenia Martín-Casallo (cap de servei d'inspecció de la DGC) i Joan Rosselló (inspector de la DGC), amb la persona que exercia d'interprete de xinès.

parlar de la importància del criteri propi a l'hora de comprar un producte i avaluar-ne la seguretat, salubritat i sostenibilitat abans de comprar-lo i fins i tot de posar-lo a la venda.

Per acabar, resumesc en dues paraules el que fou la jornada: "hen hao", que significa molt bo, és a dir, un balanç molt positiu. Em duc la imatge d'una Administració, en aquest cas la Direcció General de Consum, molt

col·laboradora i comunicativa, que apropa i fa comprensible el seu missatge. També em qued amb la bona voluntat que mostraren els comerciants xinesos d'assistir i prendre bona nota de les claus per a millorar la seguretat del mercat balear, que ben segur posaran en pràctica, ja que en definitiva un mercat més segur ens beneficia a tots i, sobretot, protegeix els consumidors més vulnerables com els nins i la gent gran.

Notícies breus de la xarxa d'alerta



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

Dos models de **fertilitzants i plaguicides d'ús ambiental** i un model de **sals de bany**. El possible risc d'intoxicació d'aquests productes es fonamenta en el fet que tenen una forma, un aspecte, un volum i una presentació que fan previsible que els consumidors, especialment els infants, els confonguin amb productes alimentaris.

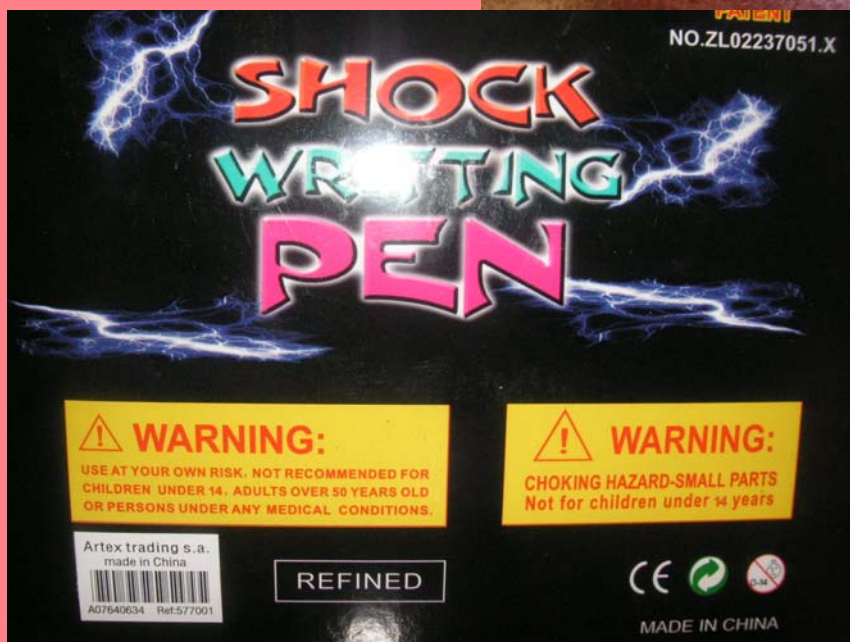


Un model de **ninot amb ca i xiulet**. No aconsegueix els requisits per a juguetes destinades a menors de 36 mesos. Els xiulets que el ninot i el ca duen incorporats s'extreuen fàcilment amb els dits i generen peces petites, la qual cosa exposa l'infant a un perill d'asfíxia.





Un model d'apòsit en forma de pegat per al dolor i un model de pomada dermatològica que estan etiquetats íntegrament en xinès. L'etiquetatge dels productes ha de figurar almenys en una de les dues llengües oficials de la Comunitat Autònoma.



Un model de bolígraf "shock" que produeix una descàrrega elèctrica quan s'acciona el polsador del bolígraf per a treure-li la punta. Presenta un risc en perjudici de les persones especialment sensibles o que duguin implantat un marcapassos.

<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
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