

Qüestions de consum



El Consell de Consum i els fulls de reclamació
Consum a ca teva: Capdepera i illa d'Eivissa
Tramitacions electròniques: Arbitratge i reclamacions
Consumisme nadalenc
L'habitatge

Comissió Coordinadora de Consum - 1a Jornada formativa dirigida a la gent gran -
Protocol d'actuacions entre 112 i Consum - Actuacions de la DGC

Sumari

Salutació del director general de Consum	3
Presentació de Consumópolis 4	4
El Consell de Consum i els fulls de reclamació o denúncia	6
Capdepera i els ajuntaments eivissencs s'adhereixen a Consum a ca teva	7
Primera reunió de la Comissió Coordinadora de Consum	8
1a Jornada formativa "Per més seguretat, per més benestar"	8
L'112 tindrà un protocol d'avís a Consum davant els incidents derivats d'intoxicacions	9
L'Arbitratge de Consum electrònic	9
Full de reclamació electrònic	10
Consumisme nadalenc	11
L'habitatge	12
Actuacions de la DGC	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,
Vicente Soria, Antoni Canyelles, Javier
Olivas, M^a Eugenia Martín-Casallo,
Jaume Boada.

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

Educar per consumir



De manera contínua rebem missatges per consumir; lògic, vivim en una societat de consum. La publicitat ens està bombardejant en tot moment de la nostra rutina diària. Tot el dia, des que ens llevem i escoltem la radio, obrim un diari o revista, posem la televisió, caminem pel carrer i veiem cartells gegants a les façanes o missatges a les aturades d'autobús hi trobem publicitat.

Ara bé, les invitacions a comprar que fan moltes companyies no es fan de manera clara, s'empren tècniques avançades de màrqueting que ens poden fer comprar o desitjar allò que no necessitem, o inclús fer-nos sentir exclosos si no adquirim aquesta marca o aquest objecte. Això es pot veure reflectit en els col·lectius dels consumidors més joves.

Consumir és un acte tan senzill, tan rutinari, quasi sistemàtic, que fa que no hi donem gaire importància al fet d'educar en matèria de consum. Una de les prioritats de la Direcció General de Consum és l'educació, la formació i la informació als consumidors. Així doncs, per saber consumir responsablement l'educació és fonamental. Hem d'educar des de petits els nostres nins i nines per tal que puguin desxifrar la publicitat i es puguin corregir les imperfeccions del mercat. En definitiva, es tracta d'ensenyar a consumir d'una manera segura, saludable, sostenible i solidària.

Aquest número de Qüestions de Consum dedica una part important a recollir l'experiència del concurs educatiu Consumópolis, una iniciativa que per primer cop es va fer a les Illes Balears i que em sent molt orgullós d'haver posat en marxa. Com diuen els pedagogs, la millor forma de fer aprendre als nins és jugant, així que esperem que hagin après molt i que els hagi servit per convertir-se en consumidors més responsables.

Diego González Carrasco
Director general de Consum

El lema d'enguany és 'Què fem en el nostre temps de lleure?'

L'INC presenta la quarta edició del concurs 'Consumópolis' per a fomentar el consum responsable en els menors

- L'acte de presentació va tenir lloc a Maó amb la participació de les autoritats del Govern de les Illes Balears
- El concurs, en el qual es participa 'on line', està adreçat a escolars del tercer cicle d'Ensenyament Primari i del segon i tercer cicle d'Ensenyament Secundari Obligatori
- L'edició d'enguany vol potenciar un consum racional i solidari i hàbits saludables i segurs. L'any passat hi participaren 7.000 escolars de tota Espanya



Acte de presentació de Consumópolis a Maó, amb la presència, entre altres, de Diego González Carrasco, director general de Consum de les Illes Balears, i Etevlina Andreu, directora de l'INC.

CONSUMÓPOLIS 4

L'Institut Nacional de Consum (INC), depenent del Ministeri de Sanitat i Consum, en col·laboració amb les autoritats del Govern de les Illes Balears, va presentar el 17 d'octubre passat a Maó la quarta edició del concurs Consumópolis. Es tracta d'una

iniciativa que per primer cop es presenta oficialment fora de la capital d'Espanya i que pretén, d'una forma lúdica i pedagògica, fomentar les pràctiques de consum responsable entre els escolars espanyols.

L'edició d'enguany té com a lema 'Què fem en el nostre temps lliure?' i "pretén poten-

ciar el consum racional i solidari, així com els hàbits saludables i segurs durant les hores d'oci entre els joves", va explicar la directora de l'INC, Etevlina Andreu, qui estigué acompanyada en l'acte per Diego González, director general de Consum de les Illes Balears.

Aquest primer acte tengué

lloc sota una carpa instal·lada per aquesta finalitat en el col·legi públic Mare de Déu del Carme i hi van participar els 110 alumnes de tercer cicle de primària. Després que les autoritats llegissin el decàleg de Just i Clara, els personatges que ajuden a atorgar al concurs una imatge atractiva per als



Acte de presentació de Consumópolis al col·legi públic Es Vedrà, de Sant Agustí, a Eivissa.



Presentació de Consumópolis davant 69 escolars del col·legi públic Mestre Lluís Andreu, de Sant Francesc Xavier.



Multitudinària assistència de públic al punt d'informació de la DGC a la fira de Lluçmajor.

més joves, es va servir un berenar saludable a tots els assistents.

El mateix esdeveniment es va repetir el 22 d'octubre en el col·legi públic Es Vedrà de Sant Agustí, a Eivissa, davant 68 alumnes, i un dia més tard, el 23, al col·legi públic Mestre Lluís Andreu de Sant Francesc, a Formentera, amb l'assistència de 69 escolars.

Tot i que, com hem dit, la presentació oficial tengué lloc a Menorca, el primer acte relacionat amb Consumópolis s'havia dut a terme els dies 12 i 13 d'octubre al col·legi públic

Rei Jaume III de Lluçmajor, a Mallorca, coincidint amb la fira local. En aquesta ocasió, es feu un concurs de dibuix en el qual participaren 120 infants i se serví un àpat saludable als assistents sota una carpa que també serví com a punt d'informació durant aquells dos dies. Amb aquesta mateixa finalitat informativa, la Direcció General de Consum muntà un estand en la fira del Dijous Bo d'Inca el 13 de novembre, que romangué obert durant tot el dia. Malgrat el mal temps, el punt informatiu, com la resta de la fira, rebé una considera-

ble quantitat de visitants.

Consumópolis es du a terme a nivell nacional en col·laboració amb les Comunitats Autònomes i els concursants són nins de tercer cicle de primària i de segon i tercer cicle d'Ensenyament Secundari Obligatori. En l'edició de l'any passat hi participaren 7.000 estudiants de totes les Comunitats Autònomes.

Dues fases

El concurs es va fer en dues fases: la primera tengué lloc a nivell autonòmic i els guanyadors han de passar a participar

en la fase nacional, que resol un jurat format per autoritats de consum nacionals i autonòmiques, del Ministeri d'Educació, Política Social i Esports, i per associacions de consumidors.

La iniciativa es desenvolupa mitjançant un joc lúdic-pedagògic on line accessible a la plana web de l'INC (www.consumo-inc.es) i enguany també hi col·labora la Dirección General de Tráfico i la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

El Consell de Consum i els fulls de reclamacions o denúncia

Sebastià Vanrell



Els fulls de reclamació o denúncia són uns dels mitjans més estesos per a dur a terme i fer efectiva la defensa dels drets dels consumidors i usuaris en les seves relacions de consum, tot proporcionant un mitjà senzill que permet el consumidor constatar amb immediatesa el seu desacord o la seva protesta envers allò que entén que ha estat una vulneració de les normes que regulen els seus drets.

Cal recordar que l'article 11 de l'Estatut dels Consumidors i Usuaris imposa l'obligació a tots els comerços, serveis i professionals de les Illes de disposar de fulls de reclamacions; ara bé, donar compliment a aquesta obligació s'havia diferit i supeditat al desenvolupament d'un reglament en aquest sentit, per la qual cosa en la pràctica l'obligació no gaudia d'eficàcia.

Certament han existit intents de desenvolupar reglamentàriament aquesta matèria, si bé encara no s'ha assolit un resultat concret quasi 11 anys després d'haver-se aprovat l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de les Illes Balears. Això ha dut a la Direcció General de Consum a

emprendre una acció decidida per tal de desenvolupar normativament aquesta matèria i dotar als consumidors de les Illes d'un mitjà efectiu per a la defensa concreta i immediata dels seus drets.

La majoria dels membres del CCIB, tant representants del sector empresarial com dels consumidors, informaren favorablement sobre la norma, i a hores d'ara es troba prop de ser tramès als consells Econòmic i Social i Consultiu, per a que emetin els seus preceptius informes.

El text que ha sorgit finalment és el resultat tant d'una tasca inicial de l'Administració com de les aportacions que han fet un seguit d'entitats més, les quals han presentat més de setanta al·legacions i suggeriments concrets.

El text, doncs, que ha recollit fins i tot en el seu títol la denominació de Full de Reclamació o Denúncia com a nom oficial d'aquests documents, presenta les característiques següents:

- Defineix i regula els fulls de reclamació o denúncia, establint-ne el model únic oficial, la tinença del qual, des del moment de l'entrada en vigor

del Decret, serà obligatòria per a tots els empresaris i professionals, en les seves relacions amb els consumidors i usuaris.

- Determina totes les persones obligades a disposar-ne, les quals són tota persona que comercialitzi béns o presti serveis a persones i que no actuï en el marc de la seva activitat empresarial o professional. Estén aquesta obligació fins i tot a l'Administració, quan comercialitza béns o serveis a canvi d'una contraprestació no tributària. Estaran obligats també a fer servir el model únic de full de reclamació o denúncia aquelles persones que, per una normativa sectorial concreta, ja feien servir fulls de reclamacions propis en les seves relacions amb persones que tenguin la condició legal de consumidors o usuaris.

- Defineix i determina l'abast de les reclamacions i de les denúncies, diferenciant-les en què aquestes darreres només posen en coneixement de l'Administració un fet que el denunciant entén que és una infracció normativa, mentre que la reclamació inclou, a més, una pretensió de repara-

ció, entesa aquesta expressió en sentit ample, a favor del reclamant.

- Regula qüestions concretes pel que fa al lliurament dels fulls de reclamació, com és l'obligació de lliurar-los en el mateix moment i lloc on se sol·licita, com també les condicions i terminis per tal de dur a terme aquest lliurament quan la contractació del servei no sigui presencial; així mateix, regula l'obligació de portar fulls de reclamacions dels comercialitzadors de béns o prestadors de serveis quan duguin a terme la seva activitat a domicili o fora del seu establiment mercantil o professional. Cal destacar també l'obligatorietat del lliurament fins i tot quan no s'ha formalitzat encara una relació contractual entre el consumidor o usuari i l'empresari o professional.

- Es regula així mateix el tràmit processal que l'Administració ha de donar a les reclamacions o denúncies que es presentin, així com les relacions d'ambdues vers els procediments sancionadors.

- Per concloure, s'estableix un termini ample per a l'entrada en vigor de la norma, de sis mesos des de la seva publicació, com també una transitorietat de fins a dos anys comptadora des de la data d'aquesta entrada en vigor, perquè duguin a terme l'adaptació al model únic de full de reclamació o denúncia aquells empresaris o professionals de sectors concrets (per exemple, la restauració, l'hoteleria i els tallers mecànics d'automoció) que, com a conseqüència de normatives específiques, ja es trobaven obligats a disposar de fulls de reclamació.

En definitiva, esperem que en un espai de temps no gaire llarg es doni una passa important per a la implantació d'una de les peces essencials de l'engranatge de la protecció dels consumidors de les Illes.

Capdepera i els ajuntaments eivissencs s'adhereixen a

() consum a ca teva



Bartomeu Alzina, batle de Capdepera, i Vicenç Thomàs, conseller de Salut i Consum, signant el conveni Consum a ca teva.

Amb les subscripcions que han tenguut lloc aquesta tardor, el conveni Consum a ca teva ha quedat implantat, per fi, a totes les illes de l'arxipèlag balear.

El 17 de novembre s'hi va adherir Capdepera, un dels pocs municipis mallorquins que encara no gaudia dels avantatges d'aquest programa, que pretén facilitar als consumidors de les illes l'accés a l'Administració per tal de fer-hi arribar les seves reclamacions i denúncies en matèria de consum. En representació del consistori capdeperí va signar el document el batle de Capdepera, Bartomeu Alzina, en l'acte que tengué lloc en la Sala de Plens de l'Ajuntament i en el qual hi participaren, com és habitual, el conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, i el director general de Consum, Diego González.

El 4 de desembre va tenir lloc un acte de signatura conjunta dels ajuntaments eivissencs de Sant Antoni de Portmany, Sant Joan de Labritja, Sant Josep de sa Talaia i Santa Eulària des Riu, els batles dels quals donaren el vist-i-plau a l'adhesió a aquest programa. D'aquesta forma, la pitiüsa major queda coberta en la seva totalitat (la DGC ja disposa d'oficina pròpia a la capital eivissenca) per una xarxa d'oficines on els consumidors poden expressar els seus dubtes en relació amb el seus drets.



Els batles de quatre municipis eivissencs i el conseller de Salut i Consum, durant l'acte de signatura del conveni.

Primera reunió de la Comissió Coordinadora de Consum

Francisco Valero

El passat 24 de novembre de 2008 es va constituir la Comissió Coordinadora de Consum, integrada per representats de totes les conselleries, l'objectiu de la qual és harmonitzar les accions dels diferents departaments del Govern de les Illes Balears que incideixin o tinguin relació amb la matèria de consum i de defensa dels drets dels consumidors i dels usuaris. Així mateix, la comissió té per objecte la deliberació, l'assessorament i la proposta d'adopció de mesures que incideixin en una millor acció conjunta del Govern en aquesta matèria.



L'Estatut dels consumidors i usuaris de les Illes Balears (Llei 1/1998, de 10 de març) preveu la creació, mitjançant una normativa, d'aquesta comissió, fet que es va produir el passat 14 de març amb l'aprovació per part del Consell de Govern d'un decret. El fonament de l'elaboració d'aquesta norma radica en el caràcter transversal de la matèria de consum, la qual afecta als més variats àmbits de gestió. Avui dia tots som consumidors i vivim en una societat de consumidors, fet que provoca que el consum i les actuacions en defensa dels consumidors i usuaris tinguin múltiples vessants. És per això que són molt diversos els departaments d'una administració pública, les competències i l'acció dels quals poden incidir en la matèria.

La comissió està adscrita a la Conselleria de Salut i Consum i les seves finalitats són impulsar actuacions concretes per a la consecució d'una major eficàcia i eficiència en l'Administració i donar les primeres passes cap a l'ordenació de la nova societat de consum, on els actes dels consumidors es facin de forma més segura, responsable, solidària i sostenible.

Per tal de donar una major efectivitat a aquest òrgan, s'han creat 3 grups de treball: de control i seguretat, de formació i informació, i de normativa i resolució de conflictes. Les línies estratègiques de la Comissió són fomentar noves actituds en els consumidors, establir la cooperació interadministrativa en el si del Govern de les Illes Balears així com amb altres institucions i sectors econòmics; millorar la confiança del consumidors en els mercats, i potenciar la protecció del consumidors dins l'àmbit normatiu.

1a Jornada formativa "Per més seguretat, per més benestar" dirigida a les persones grans

El 18 de novembre passat es va celebrar la 1a Jornada formativa "Per més seguretat, per més benestar", dirigida a les persones grans i associacions de consumidors de les Illes Balears, i que s'ha organitzat en col·laboració amb l'Institut Nacional de Consum.

Aquesta jornada s'emmarca en les diferents campanyes relacionades amb la seguretat dels productes que la Direcció General de Consum, dependent de la Conselleria de Salut i Consum, està desenvolupant amb diferents col·lectius.

El director general de Consum, Diego González, va destacar que un dels objectius de la Conselleria de Salut i Consum és protegir els drets de tots els consumidors, a més de promoure un consum responsable, solidari i segur. La Direcció General de Consum du a terme campanyes per garantir que la protecció dels consumidors sigui efectiva i, dins les actuacions en aquest àmbit, ha destacat dues campanyes específiques: la del control dels productes del sud-est asiàtic i la que està centrada en els nous mercats emergents que utilitzen internet, especialment les de transport de viatgers.

Diego González va manifestar que en l'actual conjuntura econòmica és encara més necessari millorar la confiança dels consumidors. Per això, va assenyalar, "la formació i la informació són fonamentals per augmentar la protecció diària de tots els consumidors".

La jornada va comptar amb dues taules rodones: "Contractar amb seguretat" i "Comprar amb seguretat". Els ponents varen ser tècnics de la Direcció General de Consum, representants de les associacions Fepae, Nureduna i Unae, i també el dirigent d'UGT, Lorenzo Bravo.





Isabel Juste, directora de gestió del SEIB 112; Cristina Ferrer, directora general d'emergències, i Diego González, director general de Consum, durant la reunió.

L'112 tindrà un protocol d'avís a Consum davant els incidents derivats d'intoxicacions

Els directors generals d'Emergències i Consum es reuniren a Es Pinaret per preparar l'elaboració del document

La directora general d'Emergències, Cristina Ferrer, es va reunir el matí del 21 de novembre de 2008 amb el director general de Consum, Diego González, per tal d'impulsar un protocol de col·laboració entre ambdues direccions encaminat a millorar els processos de comunicació davant l'eventual presència de productes tòxics al mercat.

L'objectiu del protocol que s'elaborarà pròximament és definir la manera en què el SEIB 112 informará la policia local quan es detectin al mercat productes que puguin ser nocius per al consumidor. També establirà fórmules per comunicar a la Direcció General de Consum les informacions que aquest organisme necessiti conèixer en relació a les denúncies d'intoxicacions per substàncies industrials, entre d'altres qüestions. A la reunió també hi assistí la directora de gestió del SEIB 112, Isabel Juste.

La trobada entre els titulars de la Direcció General d'Emergències (DGE) i la Direcció General de Consum s'inscriu dins la dinàmica de col·laboració que la DGE vol mantenir amb tots els organismes i administracions que poden tenir relació amb el seu àmbit d'actuació en matèria de prevenció i gestió de situacions de crisi o emergència.

L'Arbitratge de Consum electrònic

Jesús Cuartero. President de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears

El nou Reial Decret que reguli l'Arbitratge de Consum, aprovat pel Govern el febrer de 2008 i que entrà en vigor el 25 d'agost, regula l'arbitratge electrònic.

Per tant, s'obre la possibilitat que els consumidors puguin presentar sol·licituds d'arbitratge per Internet i que les Juntes Arbitrals de Consum tramitin el procediment arbitral també per mitjans electrònics.

Però aquesta nova oportunitat que s'ofereix als consumidors per tal de facilitar la presentació de les seves sol·licituds d'arbitratge, necessita accomplir diversos requisits:

- En primer lloc, el consumidor ha de disposar de signatura electrònica per a presentar la seva sol·licitud d'arbitratge.
- Si la Junta Arbitral que rep aquesta sol·licitud d'arbitratge electrònic vol tramitar l'expedient arbitral per aquesta via, també els funcionaris de la Junta han de disposar de signatura electrònica autenticada.
- També el representant de l'empresa reclamada ha de tenir signatura electrònica.
- Igualment, els àrbitres designats per l'Administració per a resoldre la controvèrsia.
- Allò més complicat pot ser organitzar les audiències arbitrals electròniques. És a dir, per a dur-se a terme d'una forma vàlida una audiència arbitral electrònica, tots els qui intervinguin han de disposar de signatura electrònica i reunir-se al mateix temps, encara que sigui en llocs diferents, davant d'una càmera o una webcam. Cal que els tres àrbitres, el secretari, el consumidor i l'empresari es reunixin per a celebrar una audiència electrònica, bé per videoconferència o mitjançant un medi similar al xat.

Si algun dels qui intervenen en el procediment arbitral no disposa de signatura electrònica, els tràmits que s'hagin de dur a terme amb ell no podran dur-se a terme per aquest mitjà i, per tant, no es podrà fer una audiència arbitral electrònica. És per això que el Real Decret permet opcions diverses:

- La iniciació, la tramitació i la resolució de tot el procediment arbitral per via electrònica. Per això, tots han de tenir la signatura electrònica.
- La iniciació i alguns tràmits de manera electrònica, atès que alguns dels qui intervenen en el procediment tenen signatura electrònica i a altres els manca.
- Només l'inici del procediment per via electrònica, ja que el consumidor disposa de signatura electrònica. En aquest cas, les comunicacions que se li facin han de ser per correu electrònic.

Certament, el correu electrònic i les audiències arbitrals per videoconferència o el xat han d'agilitzar els procediments arbitrals. Atès que la norma és molt flexible, en possibilitar totes les opcions de tramitació electrònica, es facilita sens dubte la tramitació i la resolució de les sol·licituds d'arbitratge a totes les parts que hi intervinguin (reclamant i empresa reclamada, juntes arbitrals i col·legis arbitrals de consum). Això suposa, a més, una important comoditat i facilitat de fer els tràmits des de casa o des de l'empresa.

Des del 25 d'agost fins a finals de 2008, ens hem trobat en un període d'implantació de mitjans electrònics en la tramitació dels arbitratges de consum, i ha de ser l'any 2009 quan realment poguem comprovar les bondats del nou procediment electrònic, després d'haver polit les dificultats amb les quals ens trobarem en aquest "període de prova" en el tercer trimestre de 2008.

Benvinguts a l'era electrònica i recordau-vos d'obtenir la vostra signatura electrònica o DNI electrònic si voleu presentar una sol·licitud d'arbitratge per Internet.

Full de reclamació electrònic

Vicente Soria

Actualment, la gestió de l'Administració Pública exigeix l'adaptació dels mètodes i dels procediments a l'evolució tecnològica, la qual cosa s'ha convertit en una exigència de gran part de la ciutadania.

Una bona part de la població, acostumada ja a fer qualsevol tipus de tràmit i transacció mitjançant mètodes electrònics i per Internet, exigeix aquestes facilitats a qui té la competència de vetllar pels seus interessos, és a dir, les Administracions Públiques.

Però no només és una qüestió d'oportunitat davant la demanda ciutadana; existeix una obligació legal d'anar adaptant els mecanismes i les eines a les possibilitats que ofereixen les noves tecnologies. Concretament, a Espanya entrà en vigor la llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics. Aquesta llei obliga les diferents administracions públiques a adaptar els mecanismes d'accés de la ciutadania a l'activitat administrativa a través de mitjans electrònics. L'article 6 de la llei esmentada reconeix el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les Administracions Públiques utilitzant mitjans electrònics per a exercir els drets que es preveuen en l'article 35 de la llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, així com per a obtenir informacions, fer consultes i al·legacions, formular sol·licituds, manifestar el consentiment, exposar previsions, fer pagaments, dur a terme transaccions i oposar-se a les resolucions i actes administratius.

A fi de començar a acomplir allò que la norma esmentada estipula, la Direcció General de Consum posarà a disposició de la ciutadania, d'aquí a poc temps, el tràmit electrònic de reclamació en matèria de consum, juntament amb altres de denúncia i demanda d'informació.

Aquest tràmit començarà per què l'administrat emplei un formulari com el de les fig. 1 i 2.

Així s'aniran complimentant les dades fins arribar a configurar el model de full de reclamació estàndard, a la qual fins i tot s'hi podran annexar documents que hi estiguin relacionats (fig. 3).

D'aquesta forma, la reclamació s'haurà registrat de forma automàtica, juntament amb la seva documentació, cosa que permetrà al ciutadà fer-ne un seguiment de la tramitació i, naturalment, guardar-ne un justificant.

The screenshot shows the 'Asistente de Tramitación' for 'Reclamaciones a Consumo'. The user is not authenticated. A progress bar shows five steps: Paso 1 (Debe saber), Paso 2 (Rellenar), Paso 3 (Documentación), Paso 4 (Enviar), and Paso 5 (Finalizar). The current step is Paso 1. Below the progress bar, there is a section titled 'Nuestro asistente' with a message: 'Para mejorar la realización de tramitaciones telemáticas hemos diseñado un asistente que le guiará de una manera sencilla e intuitiva en la cumplimentación de los datos necesarios.' There is a link to 'Mostrar explicación detallada' and a button to 'Ir al paso siguiente'.

Fig. 1

The screenshot shows the 'Introducción de reclamación' form. It is divided into two main sections: '* Motivo' and 'Datos de la empresa reclamada'. The '* Motivo' section has a text input field with the placeholder 'Introduce el motivo'. The 'Datos de la empresa reclamada' section contains several fields: NIF/CIF (00000001R), Nombre de la empresa (Empresa de Pruebas), Actividad (Actividad de Pruebas), Domicilio (calle de pruebas), Número (45), Teléfono (123654789), Provincia (ILLES BALEARS), Municipio (Artà), Localidad (COLONIA DE SANT PERE), and Código postal (07000). There is also a '* Motivo' field with the text 'Motivo de Pruebas'. A note at the bottom states 'Los campos con asterisco (*) son obligatorios'. Navigation buttons include 'Abandonar formulario', 'Pantalla anterior', and 'Pantalla siguiente'.

Fig. 2

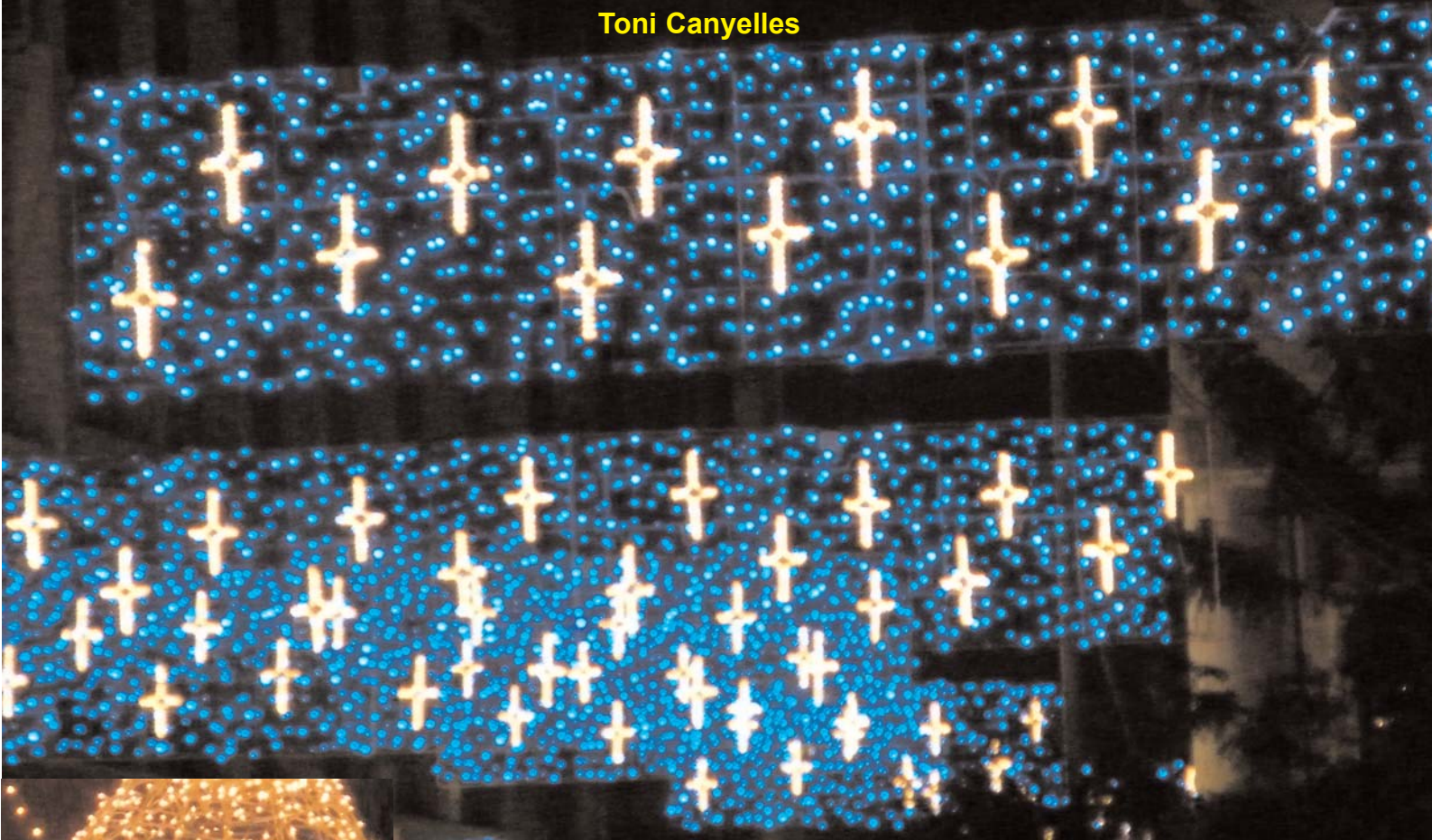
The screenshot shows the 'Documentación' step. It instructs the user to 'Anexar el siguiente documento: Documento a aportar telemáticamente (hasta 5)'. A note says 'Recuerde que puede anexar telemáticamente hasta cinco documentos que considere que aporten información a su trámite.' Below this, there is a section '- Anexar' with a text input field for the document name and a list of files to be attached. There are 'Examinar...' and 'Anexar' buttons. A yellow warning box states: 'Recuerde que las extensiones permitidas son pdf,jpg,gif,doc y el tamaño máximo no puede superar los 1024 Kb.' There is a link to 'Volver al listado de documentos a anexar'.

Fig. 3

Consumisme nadalenc

Alguns consells per als consumidors

Toni Canyelles



Els llumets amb forma de bola, estrella o avet, de color vermell, groc, verd, de tots colors, que es troben a tots els carrers i negocis, ens indiquen que ja estan aquí les festes de Nadal.

Està demostrat científicament que els llumets conviden a comprar i a més, si això ho sumem a la publicitat, els regals, els dinars, sopars, berenars... típics d'aquestes festes, podem posar en greu risc l'economia personal o familiar si no es controla la despesa. Per això és important planificar les compres, crear un pressupost amb el total de coses i despeses que haurem de fer, així sabrem aproximadament què volem gastar.

Antelació. Si prepares les compres amb temps podràs comparar preus amb més tranquil·litat, i amb un poc de sort esquivaràs les masses de consumidors. En molts casos, Internet pot ser de gran ajuda si vols estalviar-te embussos

de tràfic i persones dins les botigues.

Comprar al pes, en el petit comerç i productes de proximitat fets a Balears ens pot fer estalviar força diners no només per Nadal, sinó tot l'any. Així doncs, hi ha associacions de consumidors que han creat buscadors de productes al millor preu: tu escrius el producte que vols i ells et diuen a quin mercat o quina botiga el pots comprar al preu més baix; la llet la compraré aquí, les verdures allà... Compara preus, fitxa't on compres; el lloc on fas la compra importa, i molt!. Per exemple, amb el pressupost amb què fas la compra d'un any al supermercat més car de Palma, pots fer compres durant sis mesos més (és a dir, durant un any i mig en total) si ho fas a un més barat o a diferents llocs.

Comprar tot en els supermercats gegants no sempre és sinònim d'estalvi. Hi ha

estudis que demostren que quan un compra en una gran superfície o centre comercial se sol fer una despesa d'entre un 25 i un 50% més que si comprés en petits establiments; això demostra que un compra més d'allò que realment necessitava. Per això és tan útil fer la llista de la compra, però més encara respectar-la escrupolosament quan es va a comprar.

Una darrera cosa: si compres abans d'omplir l'estómac tens moltes més probabilitats de comprar i gastar més. També has d'anar amb compte amb els productes trampa o "lineals" que hi ha de camí a les caixes. Quedes avisat.

I el més important: recorda que les festes són per gaudir, no per voler viure per damunt les nostres possibilitats, i que actuar com un consumidor responsable quan fas les compres de Nadal (i més en temps de crisi!) pot ajudar-te estalviar.

L'habitatge

Javier Olivas



La Constitució Espanyola i l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears estableixen el dret de tot ciutadà a un habitatge digne.

L'adquisició d'un habitatge és una de les decisions més importants que hem de prendre al llarg de la nostra vida, no solament per la qüestió econòmica, sinó perquè la seva ubicació, característiques i instal·lacions ens condicionaran en gran part el nostre futur. Tot això fa que la decisió hagi de ser molt meditada i que s'hagi de valorar molt conscientment tota la informació que se'ns faciliti. La legislació sobre aquesta matèria és profusa i complexa, i cal tenir en compte uns consells bàsics per a qualsevol comprador: la publicitat, l'elecció, els tràmits previs a la compra, la formalització de la compra, la sol·licitud i la formalització del préstec hipotecari.

Publicitat d'habitatges

L'oferta, la promoció i la publicitat s'ha de fer de manera que no es prestin a confusió les qüestions de la qualitat o del preu. Hem de tenir en compte que el contingut de la publicitat és exigible i forma part del contracte, encara que no hi figuri expressament.

Aquesta és la raó de què des dels òrgans especialitzats en consum s'insisteixi tant en què s'han de conservar els fullets publicitaris, els anuncis, etc., ja que són l'únic o, si més no, el principal mitjà de prova de les característiques i de les condicions que se'ns oferiren.

L'elecció de l'habitatge

L'elecció de l'habitatge suposa una composició mental prèvia d'allò que desitgem i cerquem: habitatge unifamiliar o edifici plurifamiliar, grans dimensions o més discretes, a un carrer principal o a un altre de més tranquil...

Hi ha diverses formes de cercar l'habitatge desitjat; així, el més habitual és acudir a promocions immobiliàries que s'estiguin fent a la zona que s'ha triat, contactar amb agències immobiliàries, mitjans de publicitat i revistes especialitzades, contactar directament amb un particular, etc.

Ara bé, cal tenir presents altres vies d'informació i d'accés a la compra d'habitatge que ens poden resultar avantatjoses o interessants: contactar amb els organismes públics locals (l'ajuntament de la zona) i autonòmics (la Conselleria d'Obres Públiques, Habitatge i Transports) per a estudiar la possibilitat d'accedir a un habitatge de protecció oficial, o l'existència de altres programes i subvencions especialment dirigits als joves.

En qualsevol cas, abans d'adquirir un habitatge, cal tenir informació sobre:

- **L'entorn:** situació; activitats molestes pròximes, sorolls diürns i nocturns; facilitats quant a mitjans de transport públics i aparcaments; serveis, com ara mercats, col·legis, parcs, centres comercials i assistència sanitària; possibles canvis urbanístics que puguin afectar positiva o negativament la zona. L'elecció de la zona condicionarà el preu de l'habitatge i de les despeses futures.

- **Els elements comuns de l'edifici,** com ara esquerdes, humitats, necessitat de reformes estructurals, estat dels ascensors. Un altre aspecte important és el funcionament i les característiques de la comunitat de propietaris.

- **Les característiques de l'habitatge:** si és exterior o interior; orientació, il·luminació natural; superfície construïda (inclou murs i zones comunes) i superfície útil (no inclou baranes, armaris, etc.); terrasses, patis, galeries; instal·lacions d'electricitat, calefacció, aigua i gas; sistemes de ventilació; aïllaments; acabats generals de l'habitatge, així com dels banys i la cuina. Cal comprovar que disposa de cèdula d'habitabilitat.

Per concloure aquests consells, recordeu que l'habitatge pot comprar-se acabat (preparat per a ser habitat), en fase de construcció o sobre plànols (s'ha realitzat i s'ha visat el projecte d'execució). També recordeu que si l'habitatge no és nou, heu de prestar molta atenció a la qualitat de conservació i a les despeses addicionals que poden ocasionar determinades reformes.

Tràmits previs a la compra

Després de decidir quin és l'habitatge que es compra, abans de firmar qualsevol document hauríem de comprovar la **situació registral de la finca**, mitjançant la sol·licitud d'una nota simple registral en el Registre de la Propietat, document que confirma qui és el propietari de l'habitatge i si hi ha o no càrregues: hipoteques, embarga-

ments o situacions especials.

Per a habitatges de **nova construcció**, el venedor ha de facilitar el certificat de l'ajuntament corresponent que acrediti la legalitat de l'obra; l'escriptura de declaració d'obra nova i divisió horitzontal; si escau, certificat cadastral en el qual aparegui el valor de l'immoble; plànol (sobretot si l'habitatge està en construcció) en el qual constin les dimensions reals de l'habitatge; memòria d'acabats per conèixer la qualitat dels materials i dels acabats de l'habitatge. En acabar l'obra, cal sol·licitar la cèdula d'habitabilitat (el lliurament físic del document es realitza en el moment de formalitzar la compra) en la qual se certifica que l'immoble compleix les condicions mínimes necessàries per ser habitat. Aquest document és necessari per donar d'alta els serveis de llum i d'aigua.

Per a habitatges de **segona mà**, el venedor ha de facilitar l'escriptura de la propietat de l'immoble, la documentació acreditativa del pagament de l'impost sobre béns immobles, el certificat de la comunitat de veïns quant a la situació de pagament de les despeses comunitàries, els estatuts comunitaris, els rebuts d'altres impostos que el puguin afectar (impost de valor de terrenys de naturalesa urbana, certificat cadastral, cèdula d'habitabilitat).

Alhora que es fan aquests tràmits, pot pactar-se el lliurament, per part del comprador, d'una paga o **senyal a compte** de l'import que s'ha de pagar. S'ha de tenir molt pre-



sent que en aquest cas i si no s'ha pactat una altra cosa, si la compravenda no es du a terme per culpa del comprador, aquest perd el senyal. I si el venedor no compleix allò pactat, estarà obligat a pagar el doble de la quantitat rebuda.

També sol firmar-se un acord de compravenda o contracte privat entre les parts abans de firmar l'escriptura, en el qual es reflecteix l'acord a què s'ha arribat.

Si bé el contacte privat de compravenda, combinat amb la presa de possessió o lliurament de l'habitatge a favor nostre, ja ens hauria convertit en propietaris, la pràctica habitual ens du a que sigui **l'escriptura el títol que assegura la propietat de l'habitatge**. Ha d'estar sempre expedida davant notari i habitualment inscrita en el Registre de la Propietat (sempre s'ha inscriure si comprem amb hipoteca).

En cas que l'habitatge sigui de protecció oficial i/o el comprador pugui beneficiar-se de subvencions i ajudes específiques promogudes per organismes oficials, aquest ha de fer els tràmits addicionals i aportar la documentació que aquests organismes sol·licitin.

Ja hem triat la casa i la hipoteca. Ara, per convertir-se en propietari de l'habitatge, cal dur a terme dos actes jurídics: formalitzar la compra de l'habitatge i formalitzar la constitució de la hipoteca (si la compra es finança amb un préstec hipotecari).

Ambdues operacions s'acostumen a fer en el mateix

moment davant el notari que intervén l'operació.

Formalització de la compra de l'habitatge

- Signatura de l'escriptura de compravenda davant notari. Es tracta d'un document subscrit pel comprador i pel venedor en què figuren les condicions del contracte: noms del comprador i del venedor, identificació de l'habitatge, preu, forma de pagament, etc.

- Una vegada firmada l'escriptura, aquesta normalment s'ha d'inscriure en el Registre de la Propietat. El mateix dia de la firma, la notaria envia un fax al Registre perquè aquest faci un assentament provisional; llavors s'obre un termini de 10 dies hàbils per a presentar els documents originals.

- Liquidació d'impostos.

- Inscripció en el cadastre del nou propietari de l'habitatge.

Podem dur a terme aquests tres darrers tràmits per nosaltres mateixos, tot i que molt sovint s'encomana a una gestoria dur-los a terme. Cal recordar que és dret del comprador triar la gestoria, ja sigui la que se li ofereixi o qualsevol altra que desitgi.

Sol·licitud i formalització del préstec hipotecari

No sempre tots tenim la sort de poder adquirir ca nostra fent servir exclusivament els nostres estalvis o recursos. Així, el mercat creditici immobiliari té una enorme importància.

Com és sabut, l'instrument creditici més usual per a finançar la compra d'habitatges (o d'immobles en general) és el

crèdit amb garantia hipotecària, ja que aquesta garantia té una gran efectivitat pel banc, tant des d'un punt de vista material com processal, al mateix temps que suposa uns avantatges per als consumidors, ja que és aquesta garantia especial la que permet al banc oferir el crèdit a terminis més llargs i a uns tipus d'interès més baixos.

Quan volem comprar un habitatge cal, doncs, estudiar seriosament quin és el crèdit que més ens convé entre la més que abundant oferta existent. Estem a punt de fer una de les inversions materials més importants de la nostra vida i no és absurd aturar-nos a reflexionar, maldament sigui uns moments, sobre què és allò que més ens convé.

Després de decidir el tipus de préstec més adequat, l'entitat financera ha de sol·licitar una sèrie de dades necessàries per tal d'estudiar l'operació, així com els documents següents: DNI, nòmina, últimes declaracions, etc.

La taxació: mitjançant una societat autoritzada, es farà la valoració de l'immoble.

Amb tota aquesta informació, l'entitat financera pot estudiar l'operació i en pot emetre l'**oferta vinculant**, que és un document amb vigència mínima de 10 dies en el qual es detallen les característiques de l'operació a l'espera que el client accepti o no l'oferta.

Per concloure aquestes línies, serà bo recordar un seguit d'extremes en relació a les despeses que van aparellades a la compra d'un habitatge i que hem de tenir ben

presentes:

Despeses derivades de la compra de l'habitatge i de la constitució de la hipoteca: la realització de tots els tràmits suposa una sèrie de despeses i d'impostos la quantia dels quals depèn de l'import de l'operació de compravenda i del préstec hipotecari.

Bàsicament, un pot calcular que la suma de totes aquestes despeses suposa aproximadament un 10 % del preu escriturat.

Despeses derivades de l'escriptura de compravenda: despeses generals de notaria, registre i gestoria, liquidació d'impostos.

Despeses derivades de la constitució de la hipoteca: verificació registral a fi de comprovar l'existència de càrregues o no de l'immoble, taxació de l'immoble (un expert calcula el preu de l'habitatge segons diversos paràmetres: qualitat, estat de conservació, etc.), comissió d'obertura, despeses de notaria, dels tràmits i de la inscripció en el registre (honoraris del notari, inscripció d'escriptures i impostos), assegurança d'incendis.

Recordeu que se'ns pot exigir contractualment la contractació de determinats serveis complementaris, com ara assegurances. Ara bé, allò que no se'ns pot imposar és l'empresa asseguradora amb la qual contractar.

Una vegada comprat l'habitatge, la Llei ens confereix un drets, com ara garanties relatives a les possibles deficiències que aquell pugui presentar. Però això, serà objecte de comentari en un altre article.

Actuacions de la Direcció General de Consum

M^a Eugenia Martín-Casallo

La Direcció General de Consum té entre els seus objectius vetllar per la salut i la seguretat dels consumidors, motiu pel qual dur a terme, de forma continuada i entre altres actuacions, inspeccions i controls adreçats a comprovar la seguretat dels productes que es comercialitzen.

Durant 2008, aquesta Direcció General ha iniciat una campanya adreçada als responsables de la posada en el mercat de productes no alimentaris o productes industrials d'origen asiàtic denominada "Producte importat, producte segur", l'objectiu de la qual és aconseguir que aquests responsables, importadors, fabricants i distribuïdors, siguin conscients del paper tan important que exerceixen a l'hora de comercialitzar productes correctament etiquetats i que compleixin els requisits de seguretat, tot amb la finalitat de prevenir riscos i accidents en els consumidors.

Dins d'aquesta mateixa campanya, també s'estan duent a terme inspeccions de control en els diversos establiments d'importació i distribució de la nostra comunitat autònoma, i amb aquest motiu cal esmentar que, fruit de la investigació, es detectà en un magatzem distribuïdor l'existència de 9.000 unitats de diversos productes aproximadament que presentaven deficiències d'etiquetatge, fet que tengué com a conseqüència la immobilització de:

- Garlandes lluminoses, a les quals els mancava l'etiquetatge, les instruccions en una llengua oficial i, en la majoria, les dades d'un responsable a la Unió Europea.
- Un petit electrodomèstic i adaptadors, sense etiquetatge ni instruccions en una llengua oficial.
- Unes 7.700 unitats de joguets, com ara:
 - > Ninots de peluix i/o de plàstic, en sa majoria sense la marca CE, així com d'informació



sobre un responsable de la importació i/o distribució, i instruccions d'ús.

> Trencaclosques de fusta amb formes i presentacions diverses, a la immensa majoria dels quals els manca la marca CE, així com les instruccions d'ús en una llengua oficial.

> Diversos tipus de vehicles de ràdio control, vehicles amb piles: en alguns casos, unes unitats sense marca CE, i en sa majoria sense advertiments i instruccions d'ús en una llengua oficial.

> Pepes de plàstic de mides i tipus diversos: la major part sense la marca CE, les dades del responsable a la Unió Europea ni les instruccions d'ús.

> Juguets variades: unitats sense cap tipus d'etiquetatge ni marca CE, en sa major part.

> Ulleres de jugueta sense cap tipus d'etiquetatge, incloent-hi la marca CE.

- Articles de puericultura, sonalls sense les instruccions ni advertiments en un etiquetatge en idioma oficial.

La Direcció General de Consum està valorant aquesta actuació per tal de donar-hi continuïtat, tant quant al reetiquetatge d'alguns dels productes, la seva destrucció per manca-los qual-sevol tipus d'identificació i de marcat CE, o bé la presa de mostres per a comprovar-ne la seguretat.



<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