

# Qüestions de Consum

Núm. 22 - Març 2009 - Exemplar gratuït (prohibida la venda)

Direcció General de Consum - Govern de les Illes Balears

Els punts telemàtics d'atenció al consumidor a Balears (p. 3)



Presentació de Consumópolis 4 (p. 4)



Capdepera i municipis eivissencs, adherits a Consum a ca teva (p. 6)



Drets del consumidor: L'habitatge (p. 10)



## El president del Govern atorga els guardons a les associacions empresarials que han implantat els seus propis protocols de garantia dels drets dels consumidors

*Primera edició dels guardons de coregulació en matèria de consum per associacions empresarials de les Illes Balears*



*El president Antich, el conseller de Salut i Consum i el director general de Consum amb els representants de les quatre associacions guardonades.*

El president del Govern de les Illes Balears, Francesc Antich, va lliurar el 12 de gener passat els guardons que premien les diferents associacions empresarials de les Illes Balears que han destacat en la coregulació en matèria de consum.

La coregulació pretén que les associacions empresarials, amb el suport de la Direcció General de Consum i de les associacions de consumidors, dictin unes normes pròpies que regulin les seves relacions amb els consumidors per tal de garantir una major protecció. Per tant, es tracta d'uniques normes que no són imposades pel legislador o per l'administració.

La coregulació és una proposta

innovadora que pretén enfocar les relacions entre les empreses i els consumidors i que forma part de les noves polítiques en matèria de consum que s'apliquen a nivell nacional i europeu.

La iniciativa dels guardons que es varen concedir ha comptat amb la col·laboració de totes les persones que integren el Consell de Consum de les Illes Balears. Aquest Consell, que el setembre de 2008 va aprovar la creació d'aquests guardons, està format per professionals que provenen de diferents sectors, tant de l'Administració com d'associacions de consumidors i patronals empresarials.

*(Continua en la pàgina 5)*

### Guardonats

#### **Primer premi. Guardó d'or.**

- Associació d'Empresaris d'Instal·lacions Elèctriques i de Telecomunicacions de Mallorca (ASINEM)

#### **Segon premi. Guardó de plata.**

- Associació Empresarial de Restauració de Mallorca

#### **Tercer premi. Guardó de bronze, ex-aequo.**

- Gremi de Tintorers i Bugaders de les Illes Balears  
- Associació de Professionals i Treballadors Autònoms de les Illes Balears (APTA).

### **Prova de compra**



- Demanau sempre el tiquet de compra o la factura.

- És el document que demostra el que heu comprat, on i el que ha pagat.

- En cas de possibles reclamacions, serà imprescindible.

- En ocasions, els comerços, com a pràctica comercial, us poden oferir la possibilitat de canviar el bé per un altre o tornar-vos els doblers, encara que aquest no sigui defectuós, per la qual cosa també necessitareu el tiquet de compra.

*Cerca qualitat*

**Cerca ARBITRATGE**



### 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.

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.

**Diego González Carrasco**  
Director general de Consum

## Presentat a Formentera el decret que regula els drets d'informació dels passatgers en el transport marítim entre Illes

El mes de desembre passat, el conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, i el director general de Consum, Diego González, varen presentar a Formentera el decret que regula els drets d'informació dels passatgers usuaris del transport marítim entre illes. A Balears, la majoria del transport de mercaderies es produeix per via marítima, però el transport de persones presenta un panorama completament diferent, ja que les creixents comunicacions aèries havien reduït progressivament la transcendència que ha tingut històricament.

No obstant això, el transport marítim és l'únic mitjà de sortida i d'entrada de la seva illa per als residents de Formentera i, a més, el transport marítim de persones entre les illes, sobretot des que operen vaixells d'altres prestacions, ha agafat un nou impuls, molt especialment durant la temporada estival.

A l'àmbit del transport marítim de persones fins ara no hi havia una regulació sistemàtica, com existeix en pràcticament totes les activitats empresarials de prestació de serveis a consumidors o usuaris finals, per protegir els drets bàsics dels usuaris dels serveis de transport prestats per les navilieres.

El decret regula la informació que reben les persones consumidores i dona transparència i seguretat als usuaris. Aquesta nova normativa no pretén ordenar les relacions contractuals entre les empreses navilieres i els passatgers, que ja disposen de les seves pròpies regulacions en altres àmbits normatius.

## Sumari

El president atorga guardons a patronals que han implantat protocols de garantia .....	1
Salutació del director general de Consum .....	2
Presentació decret que regula els drets d'informació dels passatgers en transport marítim .....	2
Inaugurats a Balears set punts telemàtics d'atenció al consumidor .....	3
1a jornada formativa dirigida a les persones grans .....	3
Presentació de Consumópolis 4 .....	4
El Consell de Consum i els fulls de reclamació o denúncia .....	5
Capdepera i els ajuntaments eivissencs s'adhereixen a Consum a ca teva .....	6
L'Arbitratge de Consum electrònic .....	6
Remoledació de la web de la Direcció General de Consum .....	7
Primera reunió de la Comissió Coordinadora de Consum .....	7
Full de reclamació electrònic .....	8
Pràctiques enganyoses en les descàrregues de melodies .....	9
Dades del telèfon gratuït d'atenció al consumidor (900 166 000) .....	9
L'habitatge .....	10
Viatjar en avió .....	11
Actuacions de la Direcció General de Consum .....	12

### 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<sup>a</sup> Eugenia Martín-Casallo, Jesús Cuartero, Aina Molina, Fanny Villalonga, Dolça Garcia.

**Maquetació:** Jaume Boada Salom

**Imprimeix:** Imprenta Fullana Palma S.L.

**Dipòsit Legal:** PM-1762-2002

**Oficines d'informació al consumidor**

Direcció General de Consum  
Passeig des Born, 17  
07012 Palma

### Menorca

Av. Josep Maria Quadrado, 17  
07703 Maó

### Eivissa

Via Romana, 81  
07800 Eivissa

**Correu electrònic per a consultes:**  
[consultes@dgconsum.caib.es](mailto:consultes@dgconsum.caib.es)

**Plana web:**  
<http://consum.caib.es>



**Govern de les Illes Balears**

Conselleria de Salut i Consum  
Direcció General de Consum

Telèfon d'atenció al consumidor: 900 166 000

# Inaugurats a Balears set punts telemàtics d'atenció al consumidor



El conseller de Salut i Consum i el director general de Consum, amb membres del cos consular de Balears, associacions de consumidors i altres entitats, assistents a l'acte de presentació dels punts telemàtics que tengué lloc l'estiu passat.

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

En concret, estan situats a l'oficina de turisme de l'aeroport de Son Sant Joan i a l'oficina de turisme de la plaça de la Reina número 2, de Palma, a Mallorca; a l'oficina de turisme de l'aeroport de Maó i a l'oficina de turisme de la plaça de la Catedral número 5 de Ciutadella, a Menorca; a l'oficina de turisme del passeig de Vara de Rei, número 1, i a la seu del Consell Insular, avinguda d'Espanya, número 49, a Eivissa; i a l'oficina de turisme del port de la Savina, a Formentera. Els Punts d'Informació Telemàtica formen part d'una xarxa europea, l'ECC-Net, de Centres Europeus del Consumidor, que són organismes i entitats similars en el seu funcionament, competències i

objectius. Estan emplaçats en cadascun dels estats membres de la UE i foren creats a instàncies de la Comissió Europea. La seva finalitat és garantir que qualsevol consumidor europeu, a qualsevol estat, gaudeixi de la mateixa protecció i qualitat de la informació, assistència i suport quan els seus drets s'hagin vist conculcats.

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

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

de generar noves vies per a presentar reclamacions i de millorar els mètodes de resolució de conflictes dels consumidors.

Vicenç Thomàs va explicar que la filosofia de treball de la Conselleria de Salut i Consum es basa en cercar aliances estratègiques, és a dir, la col·laboració transversal amb els diversos agents que treballen a les illes. Així mateix, ha recordat que tots els consumidors, ja siguin el més d'un milió de residents a les illes Balears, o els aproximadament 12 milions de turistes que ens visiten i utilitzen els nostres serveis, disposen de vies alternatives per a resoldre els conflictes, com l'arbitratge, que estan totalment operatius i són ràpids i gratuïts.

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

## 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, depenent 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, Nuredduna i Unae, i també el dirigent d'UGT, Lorenzo Bravo.



### El paper de les associacions de consumidors

Les associacions de consumidors i usuaris són instruments molt importants per a defensar els consumidors i usuaris. La seva tasca abasta la informació al consumidor i la defensa en totes les instàncies.

Les associacions poden assessorar i orientar els consumidors i indicar-los quin és el mitjà més adient per a resoldre el problema.

També poden intervenir amb les empreses, iniciar un arbitratge de consum representant els consumidors i defensar-los en els tribunals de Justícia.

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

## La Direcció General de Consum, juntament amb 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



Quatre imatges dels quatre actes de presentació de Consumópolis 4 duta a terme arreu les Illes Balears.

L'Institut Nacional de Consumo (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 coma lema Què fem en el nostre temps lliure? i "pretén potenciar 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, Etlvina 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 llegendessin el decàleg de Just i Clara, els personatges que ajuden a atorgar al concurs una imatge atractiva per als 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 considerable 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](http://www.consumo-inc.es)) i enguany també hi col·labora la Direcció 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 reclamacion 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 tinguin 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 denunciante entén que és una infracció normativa, mentre que la reclamació inclou, a més, una pretensió de reparació, 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.

(Ve de la portada)

L'objectiu d'aquests guardons ha estat premiar i distingir les associacions empresarials que han elaborat els seus codis de bones pràctiques durant 2008. En l'acte, el president del Govern de les Illes Balears, Francesc Antich, destacà que "correspon a les administracions públiques promoure i donar un reconeixement a aquelles actituds dels empresaris i de les empreses que d'una forma voluntària i activa dissenyen i implanten els seus propis protocols de garantia dels drets dels seus clients".

L'any passat, 14 associacions empresarials de les Illes Balears varen desenvolupar iniciatives de coregulació.



# (i) consum a ca teva



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

## Capdepera i els ajuntaments eivissencs s'adhereixen a Consum a ca teva

Francisco Valero

Amb les subscripcions que han tengut 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 pitüsa 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.



## L'Arbitratge de Consum electrònic

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

El nou Reial Decret que regula l'Arbitratge de Consum, aprovat pel Govern el febrer de 2008 i que entrà en vigor el 25 d'agost, contempla 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 acomplir 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 dispo-

sa 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.

# Remodelació de la web de la Direcció General de Consum

Antoni Canyelles

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

El Portal del Consumidor es va crear el març de 2002; era l'època en què Internet ja s'havia consolidat, però no se sabia molt bé per què servia concretament això de la World Wide Web (sigles www). Es desconeixien moltes de les possibilitats de la xarxa de xarxes. A més, el nombre d'usuaris amb accés era bastant reduït i aquests accedien amb connexions molt lentes mitjançant uns mòdems que feien un soroll espantós i que avui resulten desconeguts per a molts gràcies a les línies d'alta velocitat ADSL. A dia d'avui, la meitat dels ciutadans de les Balears tenen accés a la xarxa, mentre que al món ja són més de 800 milions d'usuaris i es preveu que en menys de 10 anys siguin

2.000 milions.

El Portal del Consumidor, així com la resta de pàgines webs creades en aquella època, es tipifiquen avui dia com a webs 1.0, és a dir, de la primera fornada. Això no vol dir que totes les webs que es crearen amb posterioritat o es creen actualment es tipifiquin immediatament com a web 2.0. Quina és, doncs, la principal diferència entre una i l'altra, o quin és el fet que atorga la distinció? Podem dir que les pàgines web de la primera fornada són estàtiques, on les modificacions del contingut no són gaire freqüents o pràcticament inexistent. Es tracta de webs unidireccionals, on l'usuari consumidor només rep el missatge o la informació que hi ha dins la pàgina i no pot intervenir-hi. És arran d'aquesta rigidesa quan sorgeixen noves formes de navegar per Internet, nous canals de participació i noves maneres d'interactuar que es recullen en nous programes i aplicacions que ben aviat s'incorporen a noves pàgines web i passen a ser denominades 2.0.

El fet que el consumidor usuari pugui interactuar, pugui participar i pugui ser escoltat és, en definitiva, la màxima que ha de perseguir qualsevol administració i molt especialment l'Administració de Consum, on la informació pràctica i actual signi-



fica més protecció i defensa dels drets del consumidor. Les xarxes d'alerta de possibles frauds, estafes o publicitat enganyosa s'activen molts cops gràcies a la denúncia mitjançant una foto que envia per telèfon mòbil un usuari a un determinat blog o fòrum. Intercanvi d'informació entre els consumidors de manera ràpida i eficaç és sinònim de prevenció i protecció.

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

## 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 representants 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.



# 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 empleni 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.



Guardeu els fullets publicitaris dels productes que vulgueu adquirir. La publicitat vincula l'anunciant, per la qual cosa ha de respectar els preus o condicions de l'oferta.

És obligatori que tots els articles indiquin el preu, incloent els de les escaparates. Els rètols han de ser inequívocs, fàcilment identificables i clarament llegibles, a més de visibles pel consumidor sense necessitat de demanar-los-hi al dependent.

# Pràctiques enganyoses en les descàrregues de melodies

Fanny de Villalonga Zaforteza

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

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

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



estar disponibles en la pròpia pàgina, eren difícils de trobar.

Segons l'anàlisi de la CE - fet el juny en els Vint-i-set, Noruega i Islàndia -, el 80% de les 558 pàgines web estudiades infringeix les normes comunitàries sobre protecció dels consumidors, motiu pel qual se les hauria d'investigar a fons. A Espanya, la Comissió investigà 25 pàgines web i detectà possibles anomalies a totes elles, una circumstància que ocorregué a uns altres vuit països comunitaris. Els llocs sospitosos ofereixen, entre altres serveis, descàrregues de melodies i fons de pantalla per a mòbils que, en la majoria dels casos, estan destinats als infants i a la gent jove, el públic més vulnerable.

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

Espanya concretament regulà els serveis SMS Premium amb l'objecte de protegir els drets dels usuaris. Així, el passat 13 de febrer es publicà en el Butlletí Oficial de l'Estat l'Ordre Ministerial per la qual es regula-

va els serveis de missatges curts de text (SMS) i els missatges multimèdia (MMS). En aquesta normativa es posa una atenció especial als serveis que permeten la descàrrega de logos, melodies i altres continguts, coneguts com a Premium, que suposen una tarificació addicional a la del servei de suport de telecomunicacions i que es presenten habitualment mitjançant numeracions curtes.

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

Amb la nova regulació, no està permès que s'exigeixi als consumidors l'enviament de dos o més missatges consecutius, subjectes a tarificació addicional, per a sol·licitar un servei. Amb això s'evita aquest tipus de pràctiques, les quals desvirtuaven els nivells màxims de preus que es fixaven per cada modalitat de servei. Es presta, a més, una atenció especial als serveis de subscripció,

respecte als quals es garanteix l'existència de procediments harmonitzats d'altres i baixes, cosa que redueix el risc d'altres inadvertides i facilita als usuaris la tasca de donar-se de baixa.

L'Ordre millora sensiblement la informació que es facilita als abonats sobre els preus i continguts dels serveis. Per això, a més de l'obligació d'elaborar un pla de publicitat adequat, s'exigeix als titulars dels nous números que enviïn als usuaris un o diversos missatges informatius sobre la seva identitat, el tipus de continguts i el preu del servei que se subministra. A més, per als serveis de preu superior a 1,2 euros, de subscripció i d'adults es requerirà una confirmació prèvia per part de l'usuari.

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

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

## Dades del telèfon gratuït d'atenció al consumidor (900 166 000)

Vicente Soria

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

La principal novetat del 900-166000 ha estat l'ampliació del seu horari en més de set hores diàries, ja que ara ofereix 12 hores d'atenció continuada de dilluns a divendres (de 8 a 20 h), i cinc hores els dissabtes (de 9 a 14 h).

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

Des que aquest servei s'ofereix a través de BITEL, el nombre de cridades ha estat de 1.614, que es desglossen en el quadre estadístic adjunt.

	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	TOTAL	%
Informació general	44	157	197	184	138	132	116	130	1.098	30,84 %
Reclamacions telefonia - Internet	39	44	48	61	53	47	58	97	447	12,56 %
Vehicles	10	18	16	23	29	18	21	21	156	4,38 %
Ordinadors, mòbils i aparells elec.	22	31	38	37	39	36	37	47	287	8,06 %
Viatges	11	22	28	47	41	25	14	34	222	6,24 %
Banca - assegurances	11	16	10	34	26	29	34	38	198	5,56 %
Habitatge	14	43	23	23	24	28	38	26	219	6,15 %
Altres	67	105	92	99	127	111	178	154	933	26,21 %
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>436</b>	<b>452</b>	<b>508</b>	<b>477</b>	<b>426</b>	<b>496</b>	<b>547</b>	<b>1.614</b>	



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 dirigides 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, embargaments 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 present 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 intervé 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 durs-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 hipotecaria, ja que aquesta garantia té una gran efectivitat pel banc, tant des d'un punt de vista material com pro-

cessal, 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, malament 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'extrems en relació a les despeses que van aparellades a la compra d'un habitatge i que hem de tenir ben presents:

**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, regis-

tre 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 dret, com ara garanties relatives a les possibles deficiències que aquell pugui presentar. Però això, serà objecte de comentari en un altre article.



Aina Molina

El fet insular, reconegut a l'article tercer de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, implica, entre moltes altres coses, dependre d'un mitjà de transport aliè per poder fer els nostres desplaçaments exteriors. El transport aeri és el mitjà de transport escollit per la majoria de ciutadans quan decideixen desplaçar-se fora de l'illa; la seva importància és tal que una bona oferta de bitllet d'avió sol condicionar la decisió de dur a terme o no el viatge. L'allotjament i les despeses associades passen a un segon pla, i el fet que ens decidim depèn en gran mesura del preu del bitllet d'avió. És per això que té una gran importància la publicitat en aquest àmbit. En relació a això, hem de recordar que la Llei 44/2006 de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris, introduí una modificació en relació a

l'obligació d'incloure el preu final complet a la publicitat dels béns o serveis. Aquesta modificació es recull a l'article 60 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, que estableix, en relació a la informació obligatòria prèvia a la celebració del contracte, que l'empresari ha de posar a disposició del consumidor o usuari el preu complet, impostos inclosos, o el pressupost, si s'escau. Així mateix, continua, la informació dirigida al consumidor sobre el preu dels béns o dels serveis, la publicitat inclosa, ha d'informar sobre el preu final complet.

A l'hora d'adquirir un bitllet d'avió, podem utilitzar diverses vies. Una és l'oficina de vendes de la pròpia companyia aèria (normalment l'utilitzam per a compres de darrera hora o per a fer efectius

descomptes o ofertes de la companyia); una altra, l'establiment d'una agència de viatges. A ambdós casos, la principal precaució que hem d'observar és no abandonar l'establiment on hem adquirit el bitllet sense comprovar que les nostres dades (nom, DNI, etc.) són correctes, que el trajecte és el sol·licitat i que, si pertoca, ens han aplicat correctament el descompte de resident balear. No obstant això, la via cada vegada més utilitzada per tal d'adquirir els bitllets d'avió és a través de la xarxa d'Internet, ja sigui directament a través de la pàgina web de la companyia aèria o mitjançant un cercador de vols. Si ens decidim per aquesta opció hem de prendre, si escau, cauteles majors, atès que la responsabilitat envers la informació introduïda és nostra i, per tant, n'hem de tenir major cura a l'hora de fer la compra (introduir les nostres dades correctament, aplicació del descompte de resident, si pertoca; seleccionar les opcions que ens ofereixen si hi estam interessats, etc.). En qualsevol cas, abans de completar la compra dels bitllets hem de tenir ben clares les condicions associades a la tarifa del bitllet adquirit (possibilitat de canvi o anul·lació, restriccions, etc.).

Quant a la contractació "on line", la legislació imposa a l'empresa contractant l'obligació, entre altres, de disposar de dos tràmits obligatoris: una pàgina que contempli la possibilitat de

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

# Actuacions de la Direcció General de Consum

M<sup>a</sup> 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 joguetes, 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.

> Juguetes 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 dels qualsevol tipus d'identificació i de marcat CE, o bé la presa de mostres per a comprovar-ne la seguretat.



## El llenguatge de les etiquetes



- Són la targeta de presentació dels productes.

- Sempre s'han d'identificar, entre d'altres dades, el responsable del producte, el seu origen, la composició, les instruccions i advertències d'ús, si n'és el cas.

- A més, segons el producte del qual es tracti, l'etiqueta ha de presentar algunes peculiaritats: llista d'ingredients, data de caducitat o consum preferent, en els aliments; instruccions de rentat en els productes tèxtils; normes de seguretat en els electrodomèstics; l'edat recomanada en les joguetes; els símbols de toxicitat, si s'escau, en els productes químics; el termini d'utilització una vegada obert l'envàs en els cosmètics.

Telèfon d'atenció al consumidor: 900 166 000