

Qüestions de Consum

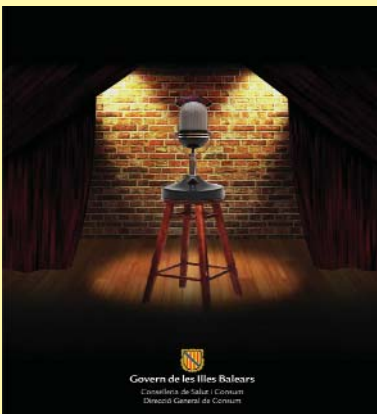
Núm. 23 - Desembre 2009 - Exemplar gratuït (prohibida la venda)

Conselleria de Salut i Consum - Govern de les Illes Balears

Full de reclamacions a totes les empreses
(p. 4)



Monòlegs per educar a la ciutadania en temes de Consum Responsable
(p. 5)



Fórum internacional
(p. 5)



Jornades sobre publicitat
(p. 6)



Consumópolis

I tu de què vas? A mi em va el consum responsable

Un any més torna el concurs Consumópolis per sensibilitzar als escolars sobre la importància que té fer els actes de consum de forma saludable, segura, solidària i sostenible (p. 5)



La Conselleria de Salut i Consum crea el Casal dels Consumidors de les Illes Balears

En el seu inici són quatre les associacions de consumidors que comptaran amb un espai en el Casal: La Defensa, Consumidors 2.0, FACUA i la Unió de Consumidors de Mallorca (UCM).

El Casal es troba ubicat en el carrer d'Indalecio Prieto, 14, de Palma (p. 6)

La UE dóna el seu suport a la primera oficina del consumidor a un aeroport d'Europa

L'oficina obrirà les seves portes en els propers mesos (p. 3)



Per la teva confiança..

Tria
Coregulació

Balears participa en "l'escombrada de pàgines web" amb la resta d'estats membres de la Unió Europea

Amb aquesta campanya es varen controlar les pàgines on es venen càmeres digitals, telèfons mòbils, ordenadors, vídeoconsoles, MP4 i reproductors de DVD

La Direcció General de Consum ha dut a terme juntament amb l'Institut Nacional de Consum, el Principal d'Astúries i altres estats membres una "escombrada de pàgines web" en el marc de la Xarxa de Cooperació de Protecció dels Consumidors que assenyalava el Reglament 2006/2004 o Reglament de la Protecció dels Consumidors.

Aquesta és la primera vegada que les comunitats autònomes participen en aquesta campanya, que té com a objectiu principal comprovar si les pàgines web inspeccionades compleixen amb els requisits legals de la normativa europea.

Així doncs, des de la Direcció General de Consum s'ha inspeccionat el contingut de 10 pàgines web, entre les que es troben pàgines on es venen càmeres digitals, telèfons mòbils, ordenadors, vídeoconsoles, MP4 i reproductors de DVD.

Aquesta iniciativa s'ha fet mitjançant un protocol comú per a tots els Estats Membres participants, a través del qual s'ha revisat si es dona la informació bàsica tant abans com després de la compra per internet, si s'informa sobre el dret de desestiment de la compra realitzada, els sistemes de reemborsament, etc.

Aquesta acció de la Direcció General de Consum es suma a les actuacions que ja havia dut a terme el Govern en matèria de control de pàgines web durant els anys 2008 i 2009.

Així, a l'any 2008 es varen realitzar 54 actuacions de control dins l'àmbit del comerç electrònic. Entre d'altres, es varen inspeccionar productes financers ofertats a les pàgines web, compres de bitllets d'avió per internet i contractacions i compres realitzades en el sector de les telecomunicacions, que ha donat com a resultat la proposta d'inici de 24 expedients sancionadors.

Associacions de consumidors a Balears

Asociación de Amas de Casa y Consumidores de Eivissa i Formentera (ACIP). President: Ramón Arnau.
Tel. i fax: 971315212. Correu electrònic: fincasarnau@fincasarnau.com.

Asociación de Consumidores y Usuarios de Baleares La Defensa. President: Bernat Ferrer Guàrdia
C/ Montenegro, 8, 1r - 07012 Palma. Tel.: 971718555. Correu electrònic: faavv@yahoo.es.

Asociación Insular de Amas de Casa y Consumidores de Menorca (ACM). Presidenta: M^a Dolores Olivares d'Angelo.
C/ Camí de ses Vinyes, 49 - 07703 Maó. Tel.: 971362299. Correu electrònic: mdoloresolivares@hotmail.com / agallart75@hotmail.com.

Asociación NUREDDUNA, Mestresses de Casa, Consumidors i Usuaris de les Illes Balears. Presidenta: Ascensión Martín López
C/ Vilanova, 8, 2n, porta 1 - 07002 Palma. Tel.: 971710595. Correu electrònic: nureddunaconsumo@hotmail.com.

Asociación UNAE de Consumidores y amas de Hogar de Baleares. Presidenta: Magdalena Bordoy Seguí
C/ Arxiduc Lluís Salvador, 5 - 07004 Palma. Tel.: 971758170. Correu electrònic: unae@unaebaleares.e.telefonica.net.

Consumidors 2.0. President: Iñaki Muñoz Salas.
C/ d'en Morei, 8, 1r 1a - 07001 Palma. Tel.: 971720106. Correu electrònic: imsalas@disfam.net.

Consumidors i Usuaris de les Illes Balears (FACUA-BALEARES). President: Alfonso Rodríguez Sánchez.
C/ Puig des Teix, 14, local 4 - 07180 Calvià. Tel.: 971699043. Correu electrònic: balears@facua.org.

Cooperativa de Consumo San Crispín. President: Marcelino Gambias.
Av. de sa Indústria, 5-6 - 07730 Alaior. Tel.: 971371147. Correu electrònic: sancrispin@infotelecom.es.

Federació Palmesana de Asociaciones y Entidades Ciudadanas (FEPAE). Presidenta: M^a Soledad Sarabia Oliver.
C/ Sant Domingo, 12, entresòl - 07001 Palma. Tel.: 971722626. Correu electrònic: fepaepalma@gmail.com.

Unión de Consumidores de Baleares (UCM). Presidenta: Catalina Real Mateo.
C/ de la Rosa, 3 - 07003 Palma. Tel.: 645880107. Correu electrònic: ucmallorca@hotmail.com / catireal82@hotmail.com.

Unión de Consumidores de España – Eivissa i Formentera (UCE). President: Carlos Salinas Pérez.
Tel.: 649585248. Correu electrònic: carlossalinas@terra.es.

Unión de Consumidores de España – Menorca (UCE - UCB). President: José Reguera Blanco.
Via Estrella, 5 - 07720 Es Castell. Tel.: 699329913. Correu electrònic: jreguera@iberia.es / ucbalears@hotmail.com.

Edita:

Direcció General de Consum

Conselleria de Salut i Consum
Passeig des Born, 17 - 07012 Palma
Tel.: 971 78 49 96
Correu electrònic per a consultes: consultes@dgconsum.caib.es
Plana web: <http://consum.caib.es>

Director general de Consum:

Diego González Carrasco

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



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut i Consum
Direcció General de Consum

Telèfon d'atenció al consumidor: 012



La informació és la teva seguretat

Salut i Consum posarà en marxa l'oficina aeroportuària de Consum en els propers mesos

L'oficina aeroportuària de Consum s'encarregarà d'oferir la garantia d'informació i atenció a la qual tenen dret els usuaris del transport públic



El conseller de Salut i Consum, Vicenç Thomàs, i el director general de Consum, Diego González.

En els propers mesos, la Conselleria de Salut i Consum, en col·laboració amb AENA, l'Institut Nacional del Consum i el Centre Europeu del Consumidor, posarà en marxa l'oficina Aeroportuària de Consum amb l'objectiu fonamental d'oferir a l'usuari dels serveis de transport aeri la garantia d'informació i atenció, a la qual es té dret des del moment de la compra del bitllet i, sobretot, en les instal·lacions aeroportuàries.

Amb aquesta iniciativa es posa especial interès en aquells aspectes que tenen relació amb la informació als usuaris; per això, la part més important del sistema queda configurada com un servei de finestra única. Així aquest servei disposarà de tota una sèrie de recursos i mecanismes que garanteixin al ciutadà l'obtenció de la informació necessària en qualsevol punt de l'aeroport i en qualsevol moment dels processos que s'efectuen, des de l'arribada dels passatgers a les instal·lacions, fins l'embarcament o la recollida de l'equipatge.

Un altre dels objectius és l'adequació de les pràctiques empresarials pel bon funcionament del sistema. Així doncs, es pretén aconseguir un nivell elevat de correulació de les empreses d'aquest àmbit d'ac-

tivitat i la incorporació de les mateixes a l'Arbitratge de Consum.

El transport aeri és el segon sector amb més reclamacions presentades a la Direcció General de Consum de les Illes Balears (999 en 2008). Aquesta dada, juntament amb el fet que és l'activitat de transport de major rellevància a les Illes Balears, amb importància capital tant en la indústria turística com en la vida quotidiana dels residents de la nostra comunitat autònoma, justifiquen que la Direcció General de Consum hagi centrat bona part dels esforços dels seus serveis en la supervisió del compliment de la norma per part de les empreses que donen serveis al sector, en l'atenció i la resolució de les reclamacions efectuades pels consumidors i usuaris d'aquests serveis i en l'aplicació de sancions quan l'incompliment de la normativa era manifest, fonamentalment en relació a les companyies aèries.

A més, tenint en compte l'elevat nombre de transaccions comercials a través de mitjans electrònics (internet, mòbils, etc), gran part d'aquesta vigilància s'ha exercit mitjançant la comprovació, a les diferents pàgines web de les empreses venedores o subministradores, del compliment de la normativa vigent en matèria de consum.

Consells relacionats amb el transport aeri



- La publicitat forma part del contracte i és vinculant.
- En cas d'overbooking, cancel·lació del vol o retard, coneix i exerceix els teus drets.
- En cas d'incidències amb l'equipatge no oblidis emplenar l'informe d'Irregularitats abans d'abandonar l'aeroport.
- El preu inicial ofert a la web ha de ser el mateix que el preu final després del procés de reserva

Salut i Consum aconsegueix reduir les reclamacions del sector aeri en més del 40% per les seves actuacions de mediació i control de mercat

Consum rep 3.821 reclamacions durant el primer semestre del 2009, un 49% més que en el mateix període de 2008

La Direcció General de Consum de la Conselleria de Salut i Consum ha rebut 3.821 reclamacions durant el primer semestre del 2009, cosa que suposa un 49% més que en el mateix període de l'any passat en el qual es varen comptabilitzar 2.547.

D'aquestes, 2.900 són de Mallorca, 277 de Menorca, 356 d'Eivissa, 22 de Formentera i 266 de consumidors d'altres Comunitats Autònomes que han reclamat a les Illes Balears.

Entre els motius més reclamats trobem la telefonia i internet (24,28%), seguida de

Gesa- Endesa (20,97%), Transport aeri de passatgers (7,51%), transport marítim (4,81%), defectes de construcció (3,84%), agència de viatges (1,53%), entre altres.

Tot això ha estat possible gràcies a les actuacions de la Direcció General de Consum de la Conselleria de Salut i Consum que ha vetllat pels drets dels consumidors fent inspeccions presencials als estands de facturació de les diferents companyies aèries, així com vigilat les diferents pàgines webs. Així doncs, podem dir que hi ha una tendència a la disminució de la

conflictivitat dins el sector aeri.

D'aquesta manera, des de la Direcció General de Consum s'espera consolidar i fins i tot disminuir aquestes dades per poder proporcionar als consumidors confiança i seguretat en els seus viatges amb avió.

Per una altra banda, Consum ha donat resposta a 11.181 consultes, mitjançant les Oficines d'Atenció al Consumidor, el telèfon del consumidor 900 166 000 i els punts telemàtics situats als diferents aeroports i ports i internet de les Illes Balears.



Les reclamacions contra el sector aeri, de les que més davallaren durant el primer semestre de 2009.



Per la teva confiança... nous drets

La Conselleria de Salut i Consum augmenta la protecció dels consumidors i usuaris ja que podran demanar a qualsevol empresa o professional liberal el full de reclamacions

Els fulls de reclamacions també es poden descarregar des de la web www.consum.caib.es



El Consell de Govern de les Illes Balears, que aprovà el decret que regula l'ús dels fulls de reclamacions.

La Conselleria de Salut i Consum ha augmentat la protecció dels consumidors després de l'aprovació, per part del Consell de Govern, d'un decret que unifica els fulls de reclamació i denúncies i regula el seu tràmit processal per part de la Direcció General de Consum. Amb aquesta normativa, les persones usuàries podran demanar a qualsevol empresari i als treballadors autònoms, ja siguin professionals liberals o tècnics de tota mena, el full de reclamacions en cas de disconformitat amb els serveis prestats.

Aquests fulls han d'estar de forma obligatòria en tots els comerços, serveis i àmbits professionals que realitzin amb ànim de lucre activitats de prestació de béns o serveis. El decret contempla la mateixa

protecció als usuaris de fora del territori de les Illes Balears quan comprin productes o serveis d'empreses il·lenques i, també, als consumidors de transaccions electròniques quan es relacionin contractualment amb empreses radicades a Balears (per exemple, agències de viatge i immobiliàries). Només s'exceptuen les activitats realitzades per les administracions a canvi d'una contraprestació de naturalesa tributària, com és el pagament de serveis a canvi d'una taxa, ja que tenen la seva pròpia normativa per presentar queixes o altres iniciatives.

Tots els establiments hauran d'informar de forma permanent i visible en els seus establiments de l'existència d'aquests fulls en un cartell redactat en català i castellà, a més de les

llengües estrangeres que el titular consideri convenient per al seu negoci. Quan es tracti de transaccions telemàtiques, han d'anunciar-ho en els seus contractes i factures i també en la seva pàgina web. En el cas de venda fora d'un comerç, s'ha de dur els fulls per poder-los lliurar si així se'ls sol·licita.

Per elaborar aquesta normativa, la Conselleria de Salut i Consum ha cercat el màxim consens possible per l'àmplia incidència social que es derivarà de la seva aplicació. Durant el període d'informació pública del decret, es va donar audiència a 65 associacions de consumidors, organitzacions empresarials, entitats, institucions i administracions públiques. També es va remetre als col·legis professionals i a altres conselleries del Govern, que

generaren més de 70 al·legacions i suggeriments, molts dels quals foren incorporats al text aprovat i han contribuït a enriquir el seu contingut.

També ha comptat amb l'aval del Consell Consultiu i del Consell de Consum, en aquest darrer cas amb el vist i plau de les organitzacions de consumidors i empresarials.

La norma diferencia les reclamacions de les denúncies, ja que en el primer cas sempre es produeix alguna mena de sol·licitud indemnitzatòria per al reclamant. En les denúncies només es posa en coneixement de l'administració d'existència d'una suposada infracció en matèria de consum, inclús en aquells supòsits que no hi hagi contractació prèvia entre el denunciador i el denunciat.

Entra en vigor el decret del transport marítim entre illes

El passat 16 de març va entrar en vigor el decret 136/2008 elaborat per la Direcció General de Consum i que regula els drets a la informació dels passatgers en el transport marítim entre illes. Aquest nou decret complementa el Codi de Comerç de 1885 que és la normativa específica que regulava els drets dels usuaris del transport marítim. Amb aquesta nova norma s'ha fet una passa més en la qualitat del servei i en la competitivitat, factors que milloren la confiança i la seguretat de les persones.

Els drets que recull el decret se centren exclusivament en els desplaçaments que es duïguin a terme amb línies de transport que uneixin punts del territori de les Illes Balears i són:

- Rebre informació completa de preus, trajectes, durada d'aquests, i horaris.

- Informar si el vaixell és ràpid o convencional, grau d'adaptació a discapacitats motrius, i serveis a bord.

- Rebre informació completa i actualitzada de les incidències que puguin afectar al començament del viatge, com retard, suspensió, cancel·lació o substitució del vaixell.

- Si la companyia ofereix la possibilitat de contractar una assegurança que cobreixi les cancel·lacions o incidències que afectin a la navegació sense culpa del navilier.

- Edat mínima dels infants per ser considerats passatgers a efectes de pagament de passatge.

- Si se sol·licitaran quantitats addicionals per al transport d'animals, o si n'és el cas, objectes especials que integrin el seu equipatge.

Prop d'un miler d'empreses de Balears ja s'han adherit a arbitratge

Les Illes Balears ja compten amb prop de mil empreses adherides a l'arbitratge de consum. A nivell nacional ja són més de 50.000 les empreses que aposten per aquest tipus de resolució de conflictes.

L'Arbitratge de Consum és un procediment per solucionar les controvèrsies que poden sorgir entre els consumidors i els empresaris o professionals, sense necessitat d'anar als tribunals ordinaris de Justícia. A

més, és un procediment voluntari, gratuït, senzill, àgil i eficaç que permet dilucidar les diferències dels implicats d'una manera ràpida i sense formalitats excessives.

Les resolucions dels col·legis arbitral es denominen laudes, són vinculants i executives i tenen el valor de cosa jutjada, és a dir, les parts no poden sotmetre els mateixos fets als tribunals de Justícia, ni es pot apel·lar el laude dictat, només

cap el recurs d'anul·lació davant l'Audiència Provincial i únicament per defectes de forma, no pel contingut del laude. Totes les empreses adherides a l'arbitratge de Consum exhibeixen el distintiu d'arbitratge que serveix per reconèixer un negoci que aposta per oferir als consumidors un procediment per resoldre les seves controvèrsies d'una manera senzilla, ràpida i gratuïta.



Consells per a una compra segura

- Exigiu que el producte vagi etiquetat amb els idiomes oficials de les Illes

Balears.

- Exigiu el tiquet o la factura del producte i deseu-la perquè té valor de garantia.

- Per la vostra seguretat els aliments han de dur la seva composició i la data de caducitat.

- Amb els productes de neteja s'han de respectar sempre les instruccions i els advertiments de seguretat.



Caminant cap a una nova cultura de Consum

Més associacions de consumidors per a una major protecció

Els consumidors de les Illes Balears ja disposen d'un major nombre d'associacions de consumidors, que permetran un augment de la protecció dels drets dels ciutadans. Consumidors 2.0 i Unió de Consumidors de Mallorca són els noms de les noves associacions que serviran d'intermediaris perquè els consumidors tramitin les seves denúncies i per canalitzar-les a l'organisme adequat.

Consumidors 2.0, que té com a president a Iñaki Muñoz, és una associació que neix per defensar als consumidors en tot allò que estigui relacionat amb internet i les noves tecnologies.

Unió de Consumidors de Mallorca (UCM), per la seva banda, està íntimament relacionada amb Unió de Consumidors de les Illes Balears (UCE). La seva presidenta és Catalina Real. Aquesta associació està especialitzada en temes de transport aeri i serveis generals.

Ambdues associacions estan integrades per persones molt joves que volen acabar amb els abusos que reben els consumidors per part de determinats sectors.

Enguany també s'ha produït la reaparició de la Associació de Consumidors de les Illes Balears "la Defensa" que després d'uns anys amb poca activitat ha tornat per encarregar-se de tots aquells temes relacionats amb l'habitatge, entre d'altres.

D'aquesta manera, els consumidors de les Illes Balears poden dirigir-se a un major nombre d'organismes quan veegin que els seus drets han estat vulnerats.

Més de 60.000 alumnes de primària i secundària podran participar al concurs Consumòpolis 5

"I tu de què vas? A mi em va el consum responsable" és el lema d'enguany



Clara i Just, els dos personatges de Consumòpolis, tornaran a trobar-se aquest curs amb escolars de les Illes Balears.

Un any més torna el concurs Consumòpolis, que amb el lema "I tu de què vas? A mi em va el consum responsable" pretén sensibilitzar els escolars sobre la importància que té fer els actes de consum de forma saludable, segura, solidària i sostenible.

Enguany seran a prop de 60.000 infants de 3r cicle d'ensenyament primari i 1r i 2n cicle d'ensenyament secundari

obligatori els que podran participar en aquest concurs, el qual consta de dues parts. En una primera activitat, els integrants de cada equip han de completar la seva participació en el joc **Consumòpolis 5**, resolvent diverses proves de caràcter pedagògic i lúdic. La segona activitat, en canvi, consistirà en l'elaboració d'un àlbum virtual, amb el qual es tracta de fomentar la col·labo-

ració i el treball en equip. Cada grup, a més, haurà d'exposar la seva visió sobre alguns aspectes del consum responsable.

L'any passat varen participar a prop de 800 nins d'un total de 22 centres i els guanyadors varen rebre premis com ordinadors portàtils, premis en metàl·lic, mp3, calculadores d'aigua, etc.

Monòlegs de consum



La Direcció General de Consum de la Conselleria de Salut i Consum va iniciar, el passat 29 de maig, el cicle de Monòlegs de Consum, que es representaran a localitats de totes les illes.

Amb aquesta iniciativa, la Direcció General de Consum pretén educar d'una forma més amena als consumidors en tot allò que fa referència a la nova cultura del consum responsable, basat en la utilització racional dels recursos; la incorporació de valors ecològics en les decisions individuals de compra; i en la implicació del consumidor en la conservació del medi ambient.

Els Monòlegs de Consum estan protagonitzats per la companyia Voramar Teatre del Port d'Andratx i, en principi, estan previstes 15 representacions a totes les Illes. Els monòlegs es basen en casuístiques comunes que poden passar-li a qualsevol consumidor en la seva vida quotidiana, per tal que totes les persones es puguin veure representades.



Mike Haley, durant una de les seves amenes intervencions.

Èxit absolut al I Fòrum Internacional de la nova cultura de consum

Aquesta iniciativa tindrà una continuïtat amb el temps i per la propera vegada s'espera la compareixença d'un representant alemany

El I Fòrum Internacional de la nova cultura de consum (FINCC) creat i organitzat per la Direcció General de Consum de la Conselleria de salut i Consum, i duta a terme el passat 27 de març, va registrar un ple absolut en nombre de assistents.

Amb aquesta iniciativa el Govern Balear pretén fomentar el debat crític-constructiu sobre la importància del consum i com aquest pot transfor-

mar la nostra societat fent que sigui més solidària, sostenible, segura i ecològica.

Al FINCC es va xerrar sobre el consum responsable, segur, solidari i sostenible així com de la seguretat per a la salut dels productes, els preus abusius o la publicitat enganyosa, que es troben presents a tots els països.

En aquesta jornada va intervenir la personalitat britànica més rellevant en matèria de

consum, el Sr. Mike Haley, cap del Grup de Protecció al Consumidor de l'Oficina de Comerç Legítim del Regne Unit. En la seva ponència va informar els turistes i ciutadans europeus residents a les nostres illes sobre els mecanismes de protecció existents, i els organismes d'atenció al consumidor locals, autonòmics, nacionals i europeus a la seva disposició. A més, Haley va destacar la importància dels

consumidors pel creixement econòmic i la creació d'ocupació. I és que en aquests moments, hi ha més de 490 milions de consumidors a Europa, la despesa dels quals representa més del 50% del PIB de la Unió Europea.

Amb aquesta iniciativa es vol finançar la confiança dels consumidors europeus en el mercat únic i fer una comparativa d'actuacions entre els dos territoris.



Continuam cap endavant

Les Illes Balears ja disposen d'un nou Casal de Consumidors

Aquest nou centre, obert a tots els consumidors de la comunitat, ha suposat una inversió de 48.000 euros



Els assistents a la inauguració del Casal de Consum de Palma.

La Conselleria de Salut i Consum, a través de la Direcció General de Consum, ha creat el Casal dels Consumidors de les Illes Balears, un local en el qual les associacions de consumidors podran comptar amb un lloc, pròxim al ciutadà, on poder realitzar accions formatives i educatives en relació als drets dels consumidors i usuaris. En aquest Casal ubicaran la seva seu associacions com

Consumidors 2.0, UCE, Facua, UNAE i la Defensa.

El Casal dels Consumidors està situat en el carrer Indalecio Prieto, 14, en la barriada de Son Gotleu de Palma. El lloc escollit per al Casal s'emmarca en l'objectiu de la Direcció General de Consum d'apropar-se a un sector de la població on hi ha un alt índex de vulnerabilitat, amb un important nombre de consumidors d'edat adulta, persones desplaçades del seu lloc d'origen i una elevada presència de productes importats en els diferents establiments i serveis.

Aquest nou local, en el qual la Conselleria de Salut i Consum ha invertit 48.000 euros, compta amb un espai de 130 metres quadrats en els quals s'han disposat un total de cinc despatxos, sis ordinadors amb connexió a internet amb línia wi-fi, una sala de reunions, tres lavabos (un d'aquests adaptat per a minusvàlids) i un lloc de recepció per a l'atenció al públic.

L'existència d'aquest Casal permetrà generar sinèrgies entre l'Administració, les associacions i els consumidors, per a, així, poder incidir en la importància que té per als ciutadans el coneixement dels seus drets com a consumidors, així com les vies existents per a la seva defensa quan aquests drets es vegin vulne-

rats.

El Casal suposa una aposta de la Conselleria de Salut i Consum per potenciar les polítiques de dinamització i d'aproximació als consumidors per part de les administracions i cerca ampliar les accions de difusió de les associacions involucrades en la defensa dels drets dels consumidors. Aquest nou servei també té com a objectiu ampliar la presència de les institucions de consum en entorns propers a la població, de fàcil accessibilitat, i que multiplica les possibilitats d'actuació, tant de la Direcció General de Consum com de les pròpies associacions de consumidors.

Un major protagonisme per a les associacions de consumidors

L'article 51 de la Constitució recull la protecció als consumi-

dors i usuaris com un dels principis rectors de la política econòmica i social. Un dels aspectes d'aquesta protecció dels drets dels consumidors i usuaris se centra en la promoció i el foment, per part de les administracions públiques, de la informació i de l'educació dels consumidors i usuaris, com també el suport a l'associacionisme de consumidors i usuaris.

En aquest sentit, el Casal dels Consumidors augmentarà el protagonisme de les organitzacions que treballen en la defensa dels consumidors i els oferirà un espai que permetrà millorar la seva gestió, perquè tots els col·lectius implicats en el món del consum puguin ser més eficaços i eficients.



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.

Els professionals de les administracions públiques es formen en matèria de publicitat

La Direcció General de Consum i l'Institut Nacional de Consum han organitzat les primeres jornades de publicitat per avançar en l'especialització dels treballadors públics que tenen relació directa amb els usuaris i consumidors



Un dels ponents en el curs amb el director general de Consum.

La Direcció General de Consum de la Conselleria de Salut i Consum, en col·laboració amb l'Institut Nacional de Consum, han organitzat les Jornades "Publicitat, Ofertes, Promocions i Garanties" dirigides als professionals de les administracions públiques que tenen una relació directa amb els usuaris i els consumidors.

Els objectius de les jornades són analitzar la normativa relacionada amb la publicitat, les ofertes i promocions i les garanties, així com desenvolupar activitats i tallers pràctics per identificar possibles incompliments de les normes relacio-

nades amb la publicitat. Igualment, també s'abordarà com utilitzar en cada cas les vies de resolució de conflictes.

Entre els participants i ponents de les jornades destaquen Alejandro Salcedo, coordinador de l'Institut de Consum de Castella - La Manxa; Alejandro Perales, president de l'Associació d'Usuaris de la Comunicació; el director general de l'Oficina de Defensa dels Drets del Menor, Antoni Bennàssar; la catedràtica de Psicologia Social de la UIB, Antònia Manassero; el catedràtic de Dret Civil de la UIB, Santiago Cabanillas; la profes-

sora titular de Dret Civil de la UIB, Antònia Paniza; i també responsables de publicitat de mitjans de comunicació, associacions de consumidors i públic en general interessat en aquests temes.

Aquesta és la quarta oferta formativa dirigida als treballadors públics que desenvolupen de forma conjunta Direcció General de Consum i Institut Nacional de Consum, després de les dedicades als drets del turista com a consumidor, la protecció dels usuaris dins l'àmbit financer i de la inversió, i els drets dels consumidors del transport aeri i marítim.