

Qüestions de Consum

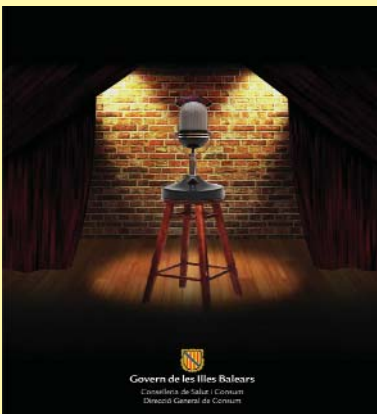
Núm. 23 - Diciembre 2009 - Ejemplar gratuito (prohibida la venta)

Conselleria de Salut i Consum - Govern de les Illes Balears

Hoja de reclamaciones en todas las empresas (pág. 4)



Monólogos para educar a la ciudadanía en temas de Consumo Responsable (pág. 5)



Fórum internacional (pág. 5)



Jornadas sobre publicidad (pág. 6)



Consumópolis

¿Y tú de qué vas? A mí me va el consumo responsable

Un año más vuelve el concurso Consumópolis para sensibilizar a los escolares sobre la importancia que tiene hacer los actos de consumo de forma saludable, segura, solidaria y sostenible (pág. 5)



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

En sus inicios, son cuatro las asociaciones de consumidores que contarán con un espacio en el Casal: La Defensa, Consumidors 2.0, FACUA y la Unió de Consumidors de Mallorca (UCM).

El Casal se encuentra ubicado en la calle de Indalecio Prieto, 14, de Palma (p. 6)

La UE da su apoyo a la primera oficina del consumidor en un aeropuerto de Europa

La oficina abrirá sus puertas en los próximos meses (p. 3)



Balears participa en el "barrido de páginas web" con el resto de estados miembros de la Unión Europea

Con esta campaña se han controlado las páginas donde se venden cámaras digitales, teléfonos móviles, ordenadores, videoconsolas, MP4 y reproductores de DVD

La Direcció General de Consum ha realizado juntamente con el Instituto Nacional de Consumo, el Principado de Asturias y otros estados miembros un "barrido de páginas web" en el marco de la Red de Cooperación de Protección de los Consumidores que señala el Reglamento 2006/2004 o Reglamento de la Protección de los Consumidores.

Esta es la primera vez que las comunidades autónomas participan en esta campaña, que tiene como objetivo principal comprobar si las páginas web inspeccionadas cumplen con los requisitos legales de la normativa europea.

Así pues, desde la Dirección General de Consumo se ha inspeccionado el contenido de 10 páginas web, entre las que se encuentran páginas donde se venden cámaras digitales, teléfonos móviles, ordenadores, videoconsolas, MP4 y reproductores de DVD.

Esta iniciativa se ha hecho mediante un protocolo común para todos los estados miembros participantes, a través del cual se ha revisado si se da la información básica tanto antes como después de la compra por internet, si se informa sobre el derecho de desistimiento de la compra realizada, los sistemas de reembolso, etc.

Esta acción de la Direcció General de Consum se suma a las actuaciones que ya había realizado el Govern en materia de control de páginas web durante los años 2008 y 2009.

Así, en 2008 se realizaron 54 actuaciones de control dentro del ámbito del comercio electrónico. Entre otros, se inspeccionaron productos financieros ofertados en las páginas web, compras de billetes de avión por internet y contrataciones y compras realizadas en el sector de las telecomunicaciones, que ha dado como resultado la propuesta de inicio de 24 expedientes sancionadores.

Asociaciones de consumidores en Balears

Asociación de Amas de Casa y Consumidores de Eivissa i Formentera (ACIP). Presidente: Ramón Arnau.
Tel. y fax: 971315212. Correo electrónico: fincasarnau@fincasarnau.com.

Asociación de Consumidores y Usuarios de Baleares La Defensa. Presidente: Bernat Ferrer Guàrdia
C/ Montenegro, 8, 1r - 07012 Palma. Tel.: 971718555. Correo electrónico: 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. Correo electrónico: 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, puerta 1 - 07002 Palma. Tel.: 971710595. Correo electrónico: 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. Correo electrónico: unae@unaebaleares.e.telefonica.net.

Consumidors 2.0. President: Iñaki Muñoz Salas.
C/ d'en Morei, 8, 1r 1a - 07001 Palma. Tel.: 971720106. Correo electrónico: 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. Correo electrónico: baleares@facua.org.

Cooperativa de Consumo San Crispín. Presidente: Marcelino Gambias.
Av. de sa Indústria, 5-6 - 07730 Alaior. Tel.: 971371147. Correo electrónico: 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. Correo electrónico: fepaepalma@gmail.com.

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

Unión de Consumidores de España – Eivissa i Formentera (UCE). Presidente: Carlos Salinas Pérez.
Tel.: 649585248. Correo electrónico: carlossalinas@terra.es.

Unión de Consumidores de España – Menorca (UCE - UCB). Presidente: José Reguera Blanco.
Via Estrella, 5 - 07720 Es Castell. Tel.: 699329913. Correo electrónico: 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
Correo electrónico para consultas: consultes@dgconsum.caib.es
Plana web: <http://consum.caib.es>

Director general de Consumo:

Diego González Carrasco

Maquetación: Jaume Boada Salom

Imprime: Imprenta Fullana Palma S.L.

Depósito Legal: PM-1762-2002

Oficinas de información 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

Teléfono de atención al consumidor: 012



La información es tu seguridad

Salut i Consum pondrá en marcha la oficina aeroportuaria de Consumo en los próximos meses

La oficina aeroportuaria de Consumo se encargará de ofrecer la garantía de información y atención a la que tienen derecho los usuarios del transporte público



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

En los próximos meses, la Conselleria de Salut i Consum en colaboración con AENA el Instituto Nacional del Consumo y el Centro Europeo del Consumidor, pondrá en marcha la oficina Aeroportuaria de Consumo con el objetivo fundamental de ofrecer al usuario de los servicios de transporte aéreo la garantía de información y atención a la que se tiene derecho, desde el momento mismo de la compra del billete y, sobre todo, en las instalaciones aeroportuarias.

Con esta iniciativa se hace especial hincapié en aquellos aspectos que tienen que ver con la información a los usuarios, por lo que la parte más importante del sistema queda configurada como un servicio de ventanilla única. Así este servicio dispondrá de toda una serie de recursos y mecanismos que garanticen al ciudadano la obtención de la información necesaria en cualquier punto del aeropuerto y en cualquier momento de los procesos que se efectúan, desde la llegada de los pasajeros a las instalaciones, hasta el embarque o la recogida del equipaje. Otro de los objetivos es la adecuación de las prácticas empresariales para el buen funcionamiento del sistema. Así pues, se pretende conseguir un nivel elevado de corrección de las empresas de este ámbito de actividad y la incorporación de las mismas al

Arbitraje de Consumo.

El transporte aéreo es el segundo sector con más reclamaciones presentadas ante la Dirección General de Consumo de las Illes Balears (999 en 2008). Este dato y el hecho de que es la actividad de transporte de mayor relevancia en las Islas Baleares, con importancia capital tanto en la industria turística como en la vida cotidiana de los residentes de nuestra comunidad autónoma, justifican el que la Dirección General de Consumo haya centrado buena parte de los esfuerzos de sus diferentes servicios en la supervisión del cumplimiento de la norma por parte de las empresas que dan servicios en el sector, en la atención y resolución de las reclamaciones efectuadas por los consumidores y usuarios de estos servicios y en la aplicación de sanciones cuando el incumplimiento de la normativa era manifiesto, fundamentalmente en relación a las compañías aéreas.

Además, teniendo en cuenta el auge imparable de las transacciones comerciales a través de medios electrónicos (internet, móviles, etc.), gran parte de esta vigilancia se ha ejercido mediante la comprobación, en las diferentes páginas web de las empresas vendedoras o suministradoras, del cumplimiento de la normativa vigente en materia de consumo.

Consejos relacionados con el transporte aéreo



- La publicidad forma parte del contrato y es vinculante.
- En el caso de overbooking, cancelación del vuelo o retraso conoce y ejerce tus derechos.
- En el caso de incidencias con el equipaje no olvides rellenar el informe de Irregularidades antes de abandonar el aeropuerto.

- El precio inicial ofertado en la web debe ser el mismo que el precio final después del proceso de reserva.

Salut i Consum consigue reducir las reclamaciones del sector aéreo en más del 40% por sus actuaciones de mediación y control de mercado

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 recibido 3.821 reclamaciones durante el primer semestre del 2009, lo que supone un 49% más que en el mismo período del año pasado en el cual se contabilizaron 2.547.

De estas, 2.900 son de Mallorca, 277 de Menorca, 356 de Eivissa, 22 de Formentera y 266 de consumidores de otras Comunidades Autónomas que han reclamado a las Islas Baleares.

Entre los motivos más reclamados encontramos la telefonia e internet (24,28%), segui-

da de Gesa-Endesa (20,97%), Transporte aéreo de pasajeros (7,51%), transporte marítimo (4,81%), defectos de construcción (3,84%), agencia de viajes (1,53%), entre otras.

Todo esto ha sido posible gracias a las actuaciones de la Dirección General de Consumo de la Conselleria de Salut i Consum que ha velado por los derechos de los consumidores haciendo inspecciones presenciales en los stands de facturación de las diferentes compañías aéreas, así como vigilando las diferentes páginas web. Así pues, podemos decir que existe una

tendencia a la disminución de la conflictividad en el sector aéreo.

De este modo, desde la Dirección General de Consumo se espera consolidar e incluso disminuir estos datos para poder proporcionar a los consumidores confianza y seguridad en sus viajes con avión.

Por otro lado, Consumo ha dado respuesta a 11.181 consultas, mediante las Oficinas de Atención al Consumidor, el teléfono del consumidor 900 166 000 y los puntos telemáticos situados en los diferentes aeropuertos y puertos e internet de las Islas Baleares.



Las reclamaciones contra el sector aéreo, de las que más bajaron durante el primer semestre de 2009.



Para tu confianza... nuevos derechos

La Conselleria de Salut i Consum aumenta la protección de los consumidores y usuarios ya que podrán pedir la hoja de reclamaciones en cualquier empresa o profesional liberal

Las hojas de reclamaciones también se pueden descargar desde la web www.consum.caib.es



El Consell de Govern de les Illes Balears, que aprobó el decreto que regula el uso de las hojas de reclamaciones.

La Conselleria de Salut i Consum ha aumentado la protección de los consumidores después de la aprobación, por parte del Consell de Govern, de un decreto que unifica las hojas de reclamaciones y denuncias y regula su trámite procesal por parte de la Direcció General de Consum. Con esta normativa, las personas usuarias podrán pedir a cualquier empresario y a los trabajadores autónomos, ya sean profesionales liberales o técnicos de todo tipo, la hoja de reclamaciones en caso de disconformidad con los servicios prestados.

Estas hojas deben estar de forma obligatoria en todos los comercios, servicios y ámbitos profesionales que realicen con ánimo de lucro actividades de prestación de bienes o servicios. El decreto contempla la

misma protección a los usuarios de fuera del territorio de las Islas Baleares cuando compren productos o servicios de empresas isleñas y, también, a los consumidores de transacciones electrónicas cuando se relacionen contractualmente con empresas con sede en Baleares. Sólo se exceptúan las actividades realizadas por las administraciones a cambio de una contraprestación de naturaleza tributaria, como el pago de servicios a cambio de una tasa, ya que tienen su propia normativa para presentar quejas u otras iniciativas.

Todos los establecimientos deberán informar de forma permanente y visible en sus establecimientos de la existencia de estas hojas en un cartel redactado en catalán y castellano, además de las lenguas extranjeras que el titular consi-

dere conveniente para su negocio. Cuando se trate de transacciones telemáticas, deben anunciarlo en sus contratos y facturas y también en la su página web. En el caso de venta fuera de un comercio, se debe llevar las hojas para poderlas entregar si así se les solicita.

Para elaborar esta normativa, la Conselleria de Salut i Consum ha buscado el máximo consenso posible por la amplia incidencia social que se derivará de su aplicación. Durante el período de información pública del decreto, se dio audiencia a 65 asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, entidades, instituciones y administraciones públicas. También se remitió a los colegios profesionales y a otras conselleries del Govern, que generaron más de 70 ale-

gaciones y sugerencias, muchas de las cuales fueron incorporadas al texto aprobado y han contribuido a enriquecer su contenido.

También ha contado con el aval del Consejo Consultivo y del Consell de Consum, en este último caso con la aprobación de las organizaciones de consumidores y empresariales.

La norma diferencia las reclamaciones de las denuncias, ya que en el primer caso siempre se produce algún tipo de solicitud indemnizatoria para el reclamante. En las denuncias sólo se pone en conocimiento de la administración si existe una supuesta infracción en materia de consumo, incluso en aquellos casos que no haya contratación previa entre el denunciante y el denunciado.

Entra en vigor el decreto del transporte marítimo entre islas

El pasado 16 de marzo entró en vigor el decreto 136/2008 elaborado por la Direcció General de Consum y que regula el derecho a la información de los pasajeros en el transporte marítimo entre islas. Este nuevo decreto complementa el Código de Comercio de 1885, que es la normativa específica que regulaba los derechos de los usuarios del transporte marítimo. Con esta nueva norma se da un paso más en la calidad del servicio y en la competitividad, factores que mejoran la confianza y la seguridad de las personas.

Los derechos que recoge el decreto se centran exclusivamente en los desplazamientos que se lleven a cabo con líneas de transporte que unen puntos del territorio de las Islas Baleares y son:

- Recibir información completa de precios, trayectos, duración de éstos y horarios.
- Informar si el barco es rápido o convencional, grado de adaptación a discapacitados motrices y servicios a bordo.
- Recibir información completa y actualizada de las incidencias que puedan afectar al principio del viaje, como retraso, suspensión, cancelación o sustitución del barco.
- Si la compañía ofrece la posibilidad de contratar un seguro que cubra las cancelaciones o incidencias que afecten a la navegación sin culpa de la naviera.
- Edad mínima de los niños para ser considerados pasajeros a efectos de pago de pasaje.
- Si se solicitaran cantidades adicionales para el transporte de animales, o si es el caso objetos especiales que integren su equipaje.

Cerca de mil empresas de Balears se han adherido al arbitraje de consumo

Las Illes Balears ya cuentan con cerca de mil empresas adheridas al arbitraje de consumo. A nivel nacional ya son más de 50.000 las empresas que apuestan por este tipo de resolución de conflictos.

El arbitraje de Consumo es un procedimiento para solucionar las controversias que pueden surgir entre los consumidores y los empresarios o profesionales, sin necesidad de ir a los tribunales ordinarios de

Justicia. Además, es un procedimiento voluntario, gratuito, sencillo, ágil y eficaz que permite dilucidar las diferencias de los implicados de una manera rápida y sin formalidades excesivas.

Las resoluciones de los colegios arbitrales se denominan laudos, son vinculantes y ejecutivos y tienen el valor de cosa juzgada, es decir, las partes no pueden someter los mismos hechos a los tribunales de Justicia, ni se puede ape-

lar el laudo dictado, sólo cabe el recurso de anulación ante la Audiencia Provincial y únicamente por defectos de forma, no por el contenido del laudo.

Todas las empresas adheridas al arbitraje de Consumo exhiben el distintivo de arbitraje que sirve para reconocer un negocio que apuesta por ofrecer a los consumidores un procedimiento para resolver sus controversias de una manera sencilla, rápida y gratuita.



Consejos para una compra segura

- Exija que el producto vaya etiquetado con los idiomas oficiales de las Islas Baleares.
- Exija el tiquet o la factura del producto y guárdelos porque tiene el valor de garantía.
- Para su seguridad los alimentos deben indicar la composición y la fecha de caducidad.
- Con los productos de limpieza se deben respetar siempre las instrucciones y las advertencias de seguridad.



Caminando hacia una nueva cultura de Consumo

Más asociaciones de consumidores para una mayor protección

Los consumidores de las Islas Baleares ya disponen de un mayor número de asociaciones, que permitirán un aumento de la protección de los derechos de los ciudadanos. Consumidores 2.0 y Unión de Consumidores de Mallorca son los nombres de las nuevas asociaciones que servirán de intermediarios para que los consumidores tramiten sus denuncias y para canalizarlas al organismo adecuado.

Consumidores 2.0, que tiene como presidente a Iñaki Muñoz, es una asociación que nace para defender a los consumidores en todo lo relacionado con internet y las nuevas tecnologías.

Unión de Consumidores de Mallorca (UCM), en cambio, está íntimamente relacionada con Unión de Consumidores de las Islas Baleares (UCE) y su presidenta es Catalina Real. Esta asociación se ha especializado en temas de transporte aéreo y servicios generales.

Ambas asociaciones están integradas por personas muy jóvenes que quieren acabar con los abusos que sufren los consumidores por parte de determinados sectores.

Este año también se ha producido la reaparición de la Asociación de Consumidores de las Islas Baleares "la Defensa", que después de unos años con poca actividad ha vuelto para encargarse de todos los temas relacionados con la vivienda, entre otros.

De este modo, los consumidores de las Islas Baleares pueden dirigirse a un mayor número de organismos cuando vean que se vulneran sus derechos.

Más de 60.000 alumnos de primaria y secundaria podrán participar en el concurso Consumópolis 5

"¿Y tú de qué vas? A mí me va el consumo responsable" es el lema de este año



Clara i Just, los dos personajes de Consumópolis, volverán a encontrarse este curso con escolares de las Illes Balears.

Un año más vuelve el concurso Consumópolis, que con el lema "¿Y tú de qué vas? A mí me va el consumo responsable" pretende sensibilizar a los escolares sobre la importancia que tiene realizar los actos de consumo de forma saludable, segura, solidaria y sostenible.

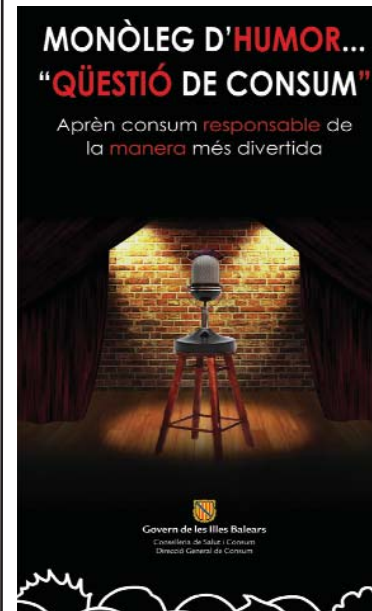
Este año serán cerca de 60.000 niños de 3er ciclo de educación primaria y 1º y 2º

ciclo de secundaria los que podrán participar en este concurso, que consta de dos partes. En la primera actividad, los cinco integrantes del equipo deberán completar su participación en el juego **Consumópolis 5**, resolviendo diferentes pruebas, de carácter pedagógico y lúdico. La segunda actividad, en cambio, consistirá en la elaboración de un álbum virtual, con el cual se trata de

fomentar la colaboración y el trabajo en equipo. Cada grupo, además, deberá exponer su visión sobre algunos aspectos del consumo responsable.

El año pasado participaron cerca de 800 niños de un total de 22 centros. Los ganadores recibieron premios como ordenadores portátiles, premios en metálico, mp3, calculadoras de agua, etc.

Monólogos de consumo



La Direcció General de Consum de la Conselleria de Salut i Consum inició, el pasado 29 de mayo, el ciclo de Monólogos de Consumo, que se representarán en localidades de todas las islas.

Con esta iniciativa, la Direcció General de Consum pretende educar de una forma más amena a los consumidores en todo aquello que hace referencia a la nueva cultura de consumo responsable, basado en la utilización racional de los recursos, la incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra y en la implicación del consumidor en la conservación del medio ambiente.

Los Monólogos de Consumo están protagonizados por la compañía Voramar Teatre del Port d'Andratx y, en principio, están previstas 15 representaciones en todas las islas. Los monólogos se basan en casuísticas comunes que pueden pasarle a cualquier consumidor en su vida cotidiana. El objetivo es que todas las personas se puedan ver representadas.



Mike Haley, durante una de sus amenas intervenciones.

Éxito absoluto en el I Fórum Internacional de la nueva cultura de consumo

Esta iniciativa tendrá una continuidad en el tiempo y para la próxima edición se espera la comparecencia de un representante alemán

El I Fórum Internacional de la nueva cultura de consumo (FINCC) creado y organizado por la Dirección General de Consumo de la Conselleria de Salut i Consum, y llevado a cabo el pasado 27 de marzo, ha registrado un lleno absoluto de asistentes.

Con esta iniciativa, el Govern Balear pretende fomentar el debate crítico-constructivo sobre la importancia del consumo y cómo éste puede transformar nuestra sociedad

haciendo que sea más solidaria, sostenible, segura y ecológica.

En el FINCC se ha hablado sobre el consumo responsable, seguro, solidario y sostenible, así como de la seguridad para la salud de los productos, los precios abusivos o la publicidad engañosa, que se encuentran presentes en todos los países.

En esta jornada intervino la personalidad británica más relevante en materia de consu-

mo, el Sr. Mike Haley, jefe del Grupo de Protección al Consumidor de la Oficina de Comercio Legítimo del Reino Unido. Durante su ponencia ha informado a los turistas y ciudadanos europeos residentes en las islas sobre los mecanismos de protección existentes, y los organismos de atención al consumidor locales, autonómicos, nacionales y europeos a su disposición. Además, Haley ha destacado la importancia de los consumidores

para el crecimiento económico y la creación de ocupación. Y es que en estos momentos hay más de 490 millones de consumidores en Europa, el gasto de los cuales representa más del 50% del PIB de la Unión Europea.

Con esta iniciativa se quiere afianzar la confianza de los consumidores europeos en el mercado único y hacer una comparativa de actuaciones entre los dos territorios.



Seguimos hacia adelante

Las Illes Balears ya disponen de un nuevo Casal de Consumidors

Este nuevo centro, abierto a todos los consumidores de la comunidad, ha supuesto una inversión de 48.000 euros



Los asistentes a la inauguración del Casal de Consum de Palma.

La Conselleria de Salut i Consum, a través de la Direcció General de Consum, ha creado el Casal de los Consumidores de las Illes Balears, un local en el cual las asociaciones de consumidores podrán contar con un

lugar, próximo al ciudadano, donde poder realizar acciones formativas y educativas en relación a los derechos de los consumidores y usuarios.

En este Casal ubicarán su sede asociaciones como Consumidors 2.0, UCE, Facua,

UNAE i la Defensa.

El Casal de los Consumidores está situado en la calle Indalecio Prieto, 14, en la barriada de Son Gotleu de Palma. El lugar escogido para la ubicación del Casal se enmarca en el objetivo de la Direcció General de Consum de acercarse a un sector de la población donde hay un alto índice de vulnerabilidad, con un importante número de consumidores de edad adulta, personas desplazadas de su lugar de origen y una elevada presencia de productos importados en los diferentes establecimientos y servicios.

Este nuevo local, en el cual la Conselleria de Salut i Consum ha invertido 48.000 euros, cuenta con un espacio de 130 metros cuadrados en los cuales se han dispuesto un total de 5 despachos, seis ordenadores con conexión a internet con línea wi-fi, una sala de reuniones, tres lavabos (uno de ellos adaptado para minusválidos) y un lugar de recepción para la atención al público.

La existencia de este Casal permitirá generar sinergias entre la Administración, las asociaciones y los consumidores, para así, poder incidir en la importancia que tiene para los ciudadanos el conocimiento de sus derechos como consumidores, así como las vías existentes para su defensa cuando sus derechos se vean

vulnerados.

El Casal supone una apuesta de la Conselleria de Salut i Consum para potenciar las políticas de dinamización y de aproximación a los consumidores por parte de las administraciones y busca ampliar las acciones de difusión de las asociaciones involucradas en la defensa de los derechos de los consumidores.

Este nuevo servicio también tiene como objetivo ampliar la presencia de las instituciones de consumo en entornos cercanos a la población, de fácil accesibilidad, y que multiplica las posibilidades de actuación, tanto de la Dirección General de Consumo como de las propias asociaciones de consumidores.

Un mayor protagonismo para las asociaciones de consumidores

El artículo 51 de la

Constitución recoge la protección a los consumidores y usuarios como uno de los principios rectores de la política económica y social. Uno de los aspectos de esta protección de los derechos de los consumidores y usuarios se centra en la promoción y el fomento, por parte de las administraciones públicas, de la información y de la educación de los consumidores y usuarios, como también el apoyo al asociacionismo de consumidores y usuarios.

En este sentido, el Casal de los Consumidores aumentará el protagonismo de las organizaciones que trabajan en la defensa de los consumidores y les ofrecerá un espacio que permitirá mejorar su gestión, para que todos los colectivos implicados en el mundo del consumo puedan ser más eficaces y eficientes.



El papel de las asociaciones de consumidores

Las asociaciones de consumidores y usuarios son instrumentos muy importantes para defender a los consumidores y usuarios. Su labor abarca la información al consumidor y la defensa en todas las instancias.

Las asociaciones pueden asesorar y orientar a los consumidores e indicarles cuál es el medio más adecuado para resolver el problema.

Los profesionales de las administraciones públicas se forman en materia de publicidad

La Direcció General de Consum y el Instituto Nacional de Consumo han organizado las primeras jornadas de publicidad para avanzar en la especialización de los trabajadores públicos que tienen relación directa con los usuarios y consumidores



Uno de los ponentes en el curso con el director general de Consum.

La Direcció General de Consum de la Conselleria de Salut i Consum, en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo, han organizado las Jornadas "Publicidad, Ofertas, Promociones y Garantías" dirigidas a los profesionales de las administraciones públicas que tienen una relación directa con los usuarios y los consumidores.

Los objetivos de las jornadas son analizar la normativa relacionada con la publicidad, las ofertas y promociones y las garantías, así como desarrollar actividades y talleres prácticos para identificar posibles incumplimientos de las normas

relacionadas con la publicidad. Igualmente, también se abordará cómo utilizar en cada caso las vías de resolución de conflictos.

Entre los participantes y ponentes de las jornadas destacan Alejandro Salcedo, coordinador del Instituto de Consumo de Castilla - La Mancha; Alejandro Perales, presidente de la Associació d'Usuaris de la Comunicació; el director general de la Oficina de Defensa dels Drets del Menor, Antoni Bennàssar; la catedrática de Psicología Social de la UIB, Antònia Manassero; el catedrático de Derecho Civil de la UIB, Santiago Cabanillas; la profesora titular de Derecho Civil de la UIB,

Antònia Paniza; y también responsables de publicidad de medios de comunicación, asociaciones de consumidores y público en general interesado en estos temas.

Esta es la cuarta oferta formativa dirigida a los trabajadores públicos que desarrolla de forma conjunta Direcció General de Consum e Instituto Nacional de Consumo, después de las dedicadas a los derechos del turista como consumidor, la protección de los usuarios dentro del ámbito financiero y de la inversión, y los derechos de los consumidores del transporte aéreo y marítimo.