



## Coeticor tutela unha Oficina de Consumo en defensa dos dereitos cidadáns

Desenvolvemento sostible e sociedade de consumo semellan conceptos antagónicos, con todo constitúen un binomio posible. Facelo realidade na Coruña é unha das aspiracións da oficina en defensa dos dereitos dos consumidores finais aberta fai menos de dous anos polo Coléxio Oficial de Enxeñeiros Técnicos Industriais. Trala nova marca ConsumoCoeticor ofrécese ao cidadán un servizo de asesoramento técnico e xurídico e de atención de reclamacións personalizado e totalmente gratuíto. Dotado

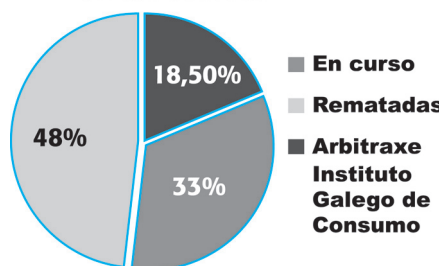
de suficientes recursos humanos e co Instituto Galego de Consumo como colaborador, ConsumoCoeticor ten como misión informar e defender os dereitos dos consumidores, así como mediar en conflitos e promover o arbitraje. É, en definitiva, un instrumento máis en prol daquelas actividades respetuosas coa calidade, o medio ambiente, o desenvolvemento sostible e a mellora tecnolóxica, tres alicerces básicos do Coléxio coruñés desde o seu fundación.



Parte do equipo humano que integra ConsumoCoeticor

## Resultados 2005 e perspectivas 2006

### Mediacións 2005 ConsumoCoeticor



ConsumoCoeticor afronta 2006 co reto de facerse imprescindible entre a cidadanía. Os resultados obtidos en 2005 son halagüeños e permiten a esperanza. A Oficina de Consumo de Coeticor logrou sacar adiante un 48% das mediacións nos conflitos nos que interveu, derivando outro 18,5% ao Instituto Galego de Consumo da Xunta para a súa arbitraje. Ofrecer un servizo de calidade e levar a eficiencia por bandeira é o seu gran baza. Así, outro dos seus obxectivos este

2006 pasa por sensibilizar á sociedade ante un consumo responsable e ético e xa que logo, educala no comercio xusto.

ConsumoCoeticor propónse tamén informar regularmente dos seus dereitos aos grupos menos favorecidos e constituír unha Asociación de Consumidores. A Oficina está aberta de luns a venres en horario de 9,30 a 14,30 horas. Atende tamén por e-mail (consumo@coeticor.org) e máis Internet.

## SUMARIO

### 2

CONSUMO RESPONSABLE, COMERCIO XUSTO. GRIPE AVIAR.

### 3

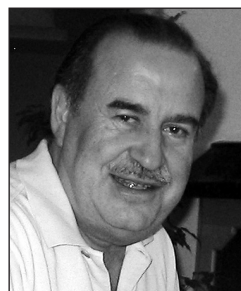
COMO, CANDO E ONDE RECLAMAR. ARBITRAXES.

### 4

O INSTITUTO GALEGO DE CONSUMO INFORMA.

## Edmundo Varela: "Un servizo aberto á sociedade"

ConsumoCoeticor xorde do convencimento íntimo de que a sostibilidade é o único cimento posible para lograr un futuro económico, social e medioambiental viable. Os cidadáns e o seu día a día son peza imprescindible e unha acción tan cotiá como o consumo, unha das armas máis poderosas. O obxectivo da Oficina, pionera en España (somos a única organización colegial cun servizo así), é contribuír a que os consumidores comprendan



a importancia do consumo responsable e implíquense na súa consecución. Vital para iso é que coñezan os seus dereitos e fáganos valer, sen deixar de exercer os seus deberes. ConsumoCoeticor é un servizo aberto á sociedade, unha ferramenta en prol do seu benestar. Aquí poden resolver as súas dúbidas ou tramitar calquera reclamación. Sede, pois, benvidos.

*Edmundo Varela, decano de Coeticor*

## Lexislación: dereitos básicos dos consumidores

Os consumidores temos dereitos. Hai leis concretas que nos outorgan un grado de protección que ás veces ignórase: regulan as circunstancias que poden acontecer antes, durante e logo de celebrar un contrato. A propia Constitución reconece eses dereitos. O seu artigo 51 obriga aos poderes públicos, entre outras cousas, a garantir a nosa defensa "protexendo mediante procedementos eficaces a nosa seguridade, saúde e lexítimos intereses". Xunto á Carta Magna e o Código Civil existen normas de protección ao consumidor, moitas xurdidas en 1981 tralo escándalo do aceite de colza.

A Lei para a Defensa dos Consumidores e Usuarios (1984) recolle sete dereitos básicos:

- a protección da saúde e seguridade
- a protección dos intereses económicos e sociais
- a información correcta sobre bens e servizos
- a educación e formación en consumo
- a representación dos nosos intereses, audiencia en consulta e participación na elaboración de disposicións xerais que nos afecten
- a protección en situacións de inferioridade, subordinación ou indefensión e, para rematar,
- a indemnización ou reparación de danos e prexuízos.

A Lei de Garantías de 2003 esixe que os bens (nin inmuebles nin servizos) de consumo sexan conformes ao ofrecido na venda, a publicidade ou o etiquetado do produto. De non selo, o consumidor pode esixirlle responsabilidades ao vendedor nun prazo de dous anos desde a compra ou entrega; o que se denomina "garantía".



Os consumidores teñen dereito a participar na elaboración de disposicións xerais que lles afecten

## Un convenio para promover o Comercio Xusto

ConsumoCoeticor colabora estreitamente coa ONG Solidariedade Internacional de Galicia. Esta colaboración, plasmada nun convenio asinado fai un ano, busca promocionar o Comercio Xusto como ferramenta fundamental de desenvolvemento para os países do sur. Así mesmo pretende servir de instrumento para alcanzar o obxectivo das Nacións Unidas de erradicación da pobreza. Ambas organizacións propóñense conseguir que o consumidor galego apoie as políticas comerciais coherentes co desenvolvemento. Ao amparo deste acordo entre Solidariedade

Internacional e ConsumoCoeticor leváronse a cabo accións como a campaña de sensibilización centrada nas conferencias de Lilian Veiga, especialista en economía de países en desenvolvemento e Delia Cornejo, experta en programas de apoio a mulleres vítimas da explotación.

Hai que recordar que a Oficina de Consumo acolle unha mostra permanente de produtos de comercio xusto (alimentación, artesanía e bisutería). Solidariedade Internacional traballa en proxectos de desenvolvemento en todo o mundo.

## Alarma: gripe aviar



A extensión da gripe aviar e, sobre todo da súa cepa máis patóxena (H5N1), obrigou á Comisión Europea a ampliar a lista de países

afectados pola suspensión de importacións de plumas e partes de plumas non manipuladas. Bruselas esixe que este produto procedente das aves sexa tratado

correctamente antes do seu comercialización, e impón un control férreo en todos os países da Unión. Por outra banda, segue en vigor a Resolución da Xunta de Galicia que establece as medidas para controlar a aparición e, no seu caso, a extensión da enfermidade. A Administración galega asume a orde estatal de prohibir concentracións de aves e as condicións necesarias para que nalgún caso excepcional a autoridade competente poida autorizar a súa celebración. O Goberno autónomo reforzou tamén a vixilancia con muestreos continuos tanto de aves de curral como silvestres para a detección (de momento negativa) do virus.

## Boas prácticas

Para nós son só pequenos puntos luminosos de cor vermella ou verde sempre á espera dese guiño remoto que lles ordena acender a tele, o DVD ou o equipo de música. Son os "standby", eses inocentes dispositivos que, pese á crenza xeneralizada, derrochan electricidade. De feito, o consumo de aparellos que non se usan representa entre o 5% e o 16% do gasto energético. Para un fogar de tipo medio da UE supón un despilfarro anual duns 50 euros, pero en Estados Unidos chega aos 5.000 millóns de dólares anuais. O correcto sería desconectar todos os aparellos cando se sae de casa, sobretudo en vacacións, e non deixar os transformadores conectados á rede.

# O que o consumidor debe saber como, cando e onde reclamar

## como

Sexa ante a Administración ou ben ante un Servizo de Atención ao Cliente, debe presentarse unha reclamación por escrito na que se incluírán os datos persoais, os datos do establecemento denunciado e unha explicación das causas en

que se sustenta a queixa, concretando o que se pretende: a reparación dun dano, o resarcimento de cantidades ou a rescisión dun contrato e a anulación da consiguiente débeda. Adxuntaranse todos os documentos importantes (contratos, facturas, recibos). Esas follas de reclamacións deben estar sempre a disposición dos usuarios (se non, se pode denunciar á policía local) pero, coidado, ás veces tratan de enganarnos e darnos no seu lugar unha simple folla de suxestións. Unha vez cuberta a reclamación, debe presentarse copia ante calquera organismo oficial de consumo.

## cando

A reclamación é oportuna cando o usuario vexa afectados os seus intereses, considérese vítima dun incumplimento de contrato ou pense que se violou algúns dos seus dereitos como consumidor. As ferramentas son varias.

Ademais da reclamación, pódese presentar unha queixa, coa que non se busca unha compensación pero si deixar constancia duns feitos que un considera que a Administración competente debe coñecer aínda que non constitúan infracción administrativa. Isto permitirá á empresa mellorar a calidade no seu servizo. Unha terceira opción é a denuncia, mediante a que se advirte á Administración dun feito que pode constituír unha infracción administrativa en materia de consumo e de disciplina de mercado. A Administración investigará a denuncia e logo actuará en consecuencia.

## onde

Un primeiro paso é acudir aos servizos de Atención ao Cliente, instaurados por moitas empresas para garantir máis calidade na prestación dos seus servizos. Esta canle pode evitar reclamacións ante a Administración. Convén dirixirse á empresa ou

establecemento seguindo o procedemento que teña establecido para atender consultas e reclamacións. Se non se obtén resposta ou esta non satisfai ao consumidor, a alternativa é acudir á Administración. En Galicia, o Instituto Galego de Consumo do Goberno autónomo conta cun servizo gratuito de información telefónica, o 900 231 123, e un e-mail, [igc@xunta.es](mailto:igc@xunta.es). Existen ademais outros organismos adscritos á Administración como as Oficinas Municipais de Información ao Consumidor (OMICs), as Asociacións de Consumidores e a nova Oficina de ConsumoCoeticor.



Mediación e arbitraje son canles voluntarias e gratuítas

## o procedemento

**mediación.** Unha vez recibida a reclamación iníciase o procedemento de mediación. É unha vía voluntaria e gratuíta para o consumidor. As partes, cliente e comerciante, alcanzan unha solución mediante a intervención de mediadores, é dicir, técnicos expertos que sen expresar a súa opinión fan ver as vantaxes e inconvenientes de cada postura. Se esta canle non é efectiva pódese solicitar un arbitraje de Consumo.

**arbitraje.** É un sistema extraxudicial e voluntario, de moita tradición en España. Permite resolver con carácter vinculante e de forma rápida e gratuíta as diferenzas xurdidas entre as partes. Cada caso resólveo un tribunal de tres árbitros que garanten unha solución imparcial e obxectiva. A resolución chámase laudo e é de obrigado cumprimento. Iso si, a empresa debe manifestar expresamente a vontade de someterse a esta vía.

## documentos crave

**contrato.** Os consumidores son a cotía protagonistas de decenas de contratos, aínda que non asinen ningún papel. Actos tan habituais como comprar un xornal, unha entrada para o cine ou solicitar os servizos dun fontanero sono. Porque consumir un ben ou gozar dun servizo é consecuencia dun contrato, con independencia de que sexa só verbal ou estea escrito. Por iso é conveniente tomar certas precaucións, moi útiles para facilitar o exercicio futuro dos

nosos dereitos. Antes de asinar nada, é moi importante informarse sobre o ben ou servizo que nos poida interesar e sobre a persoa ou empresa que nolo ofrece.

Existen uns documentos crave que interesa coñecer e deben ser sempre esixidos: o orzamento, a folla ou boletín de pedido, o resguardo ou recibo de depósito, o recibo de sinal, o contrato, a factura, o documento de revocación ou desistimento e a garantía.

**atención ao cliente.** Cando a empresa á que se quere trasladar unha reclamación dispón de Servizo de Atención ao Cliente debe utilizarse esta canle. Se o consumidor non recibe resposta escrita, debe reiterar o seu problema vía telegrama ou burofax, un sistema que dá fe do contido do documento de queixa e da súa recepción efectiva. Deben conservarse os resguardos de todos estes documentos remitidos por escrito á empresa.



INSTITUTO  
GALEGO DE  
CONSUMO

## Un día para sensibilizar á sociedade sobre o consumo

O Día Mundial dos Dereitos das Persoas Consumidoras celébrase co obxectivo de sensibilizar á sociedade civil sobre temas que lles afectan na súa condición de consumidores e consumidoras. Co gallo da celebración este 14 de marzo, o Conselleiro de Innovación e Industria, Fernando Xabier Blanco Álvarez, presidiu un acto institucional en Santiago no que subliñou que estamos asistindo nos últimos tempos a un incremento importante na oferta de servizos, no ate o de agora fora unha sociedade eminentemente de produtos, cun crecemento espectacular das novas tecnoloxías en todos os eidos importantes da vida das persoas: comunicacións, alimentación, saúde, formas de pagamento, sistemas de adquisición de bens e servizos, ocio, etcétera. Este dinamismo do mercado obriga tamén ás administracións de consumo a transformarse para adaptarse ás novas situacións e poder seguir garantindo a seguridade dos consumidores e a transparencia dun mercado cada vez máis global e máis intercultural. Para responder a esta situación, é preciso deseñar políticas de actuación e sistemas de xestión de acordo coa realidade actual e que procuren a participación e implicación cidadá e, en coherencia tamén, co resto das políticas que afectan aos cidadáns.

## Saber consumir é prerequisite para o exercicio dunha cidadanía activa e participativa



O primeiro Día Mundial dos Dereitos das Persoas Consumidoras celebrouse o 15 de marzo de 1983 coa promulgación dunha carta de dereitos que incluía o dereito á seguridade, á información, a libre elección entre unha variedade de produtos e servizos a prezos competitivos, e a seren escoitados polos gobernos na formulación das políticas de consumo. Despois foron engadíndose máis: dereito á reparación dos danos, á educación do consumidor, ó medio ambiente saudable e sustentable.

A formación das persoas consumidoras é un prerequisite para o exercicio dunha cidadanía activa e participativa. Nunha economía de libre mercado, os consumidores teñen que dotarse de coñecementos e habilidades para participar na regulación do mercado: no proceso de compra para unha mellor distinción entre as necesidades reais e as ficticias creadas por unha sociedade de consumo desenfreada. A formación das persoas como consumidores responsables debe comezar nas idades máis temperás. A Escola Galega de Consumo adscrita ao Instituto Galego de Consumo contribúe ofertando programas de formación. De forma singular, o centro de Santiago, que realiza actividades dentro das catro grandes áreas de actuación: Alimentación e compra responsable; Publicidade, comunicación e información sobre produtos; Dereitos e deberes dos consumidores e área de Novas tecnoloxías.

## Unha nova Lei substituirá este ano ao Estatuto Galego do Consumidor e Usuario do 84

A través do Instituto Galego de Consumo a Xunta está a elaborar un programa de actuación que dea resposta ás necesidades derivadas dos cambios socio-económicos producidos na nosa comunidade, cara a garantir eficazmente a defensa dos dereitos dos consumidores. Estamos nunha sociedade cada vez máis formada, o que debe traducirse en modelos de xestión que xiren en torno a dous polos de actuación.

1) Por unha banda, o desenvolvemento de normativas que protexan e favorezan unha

maior participación na sociedade civil, para o cal o titular de Innovación adiantou que este mesmo ano haberá unha nova Lei de Consumidores que substitúa ao Estatuto Galego do Consumidor e Usuario de 1984. Deberá contarse con todos os axentes que estean relacionados, así como procurar unha concienciación dos consumidores e usuarios como colectivo, cun pulo á creación de espazos de concertación, participación e diálogo entre os consumidores e o mercado. A incentivación da mediación e a arbitrase require a colaboración dos organismos de

consumo e a participación das entidades locais e das organizacións de consumidores no desenvolvemento das políticas de consumo é determinante.

2) En segundo lugar, o desenvolvemento de programas de formación para dotar aos consumidores das habilidades e ferramentas para actuar de xeito responsable no mercado. Paralelamente, sistemas de información e comunicación, como o portal web que permitirá nun futuro presentar reclamacións e denuncias vía on-line.