



Os enxeñeiros técnicos industriais coruñeses dótanse da primeira Asociación de Consumidores adscrita a un colexio profesional

A Oficina de Consumo xa ten referente asociativo. A nova Asociación de Consumidores Coeticor, constituída formalmente o 23 de febreiro, nace coa responsabilidade de saberse a única que existe adscrita a un colexio profesional.

Dotada cun fondo social de 90.000 euros, os seus fins son a defensa dos intereses e representación dos seus asociados, isto é, a de tódolos enxeñeiros técnicos industriais rexistrados en Coeticor máis "todas aquelas persoas con capacidade de obrar que teñan interese no desenvolvemento dos fins da Asociación". A defensa dos asociados inclúe "a información, a educación e maila orientación dos consumidores e usuarios", ben sexa con carácter xeral ou ben en relación con produtos ou servizos determinados. Á hora de cumprir coas súas obrigacións, a Asociación de Consumidores Coeticor procurará asesorar e orientar para a resolución de conflitos relacionados coa normativa de Consumo, así como promover cursos e actividades formativas tanto para os asociados como para os consumidores e usuarios en xeral.



Polo mero feito de estaren colexiados en Coeticor, tódolos enxeñeiros técnicos industriais poden pertencer á Asociación

Unha ferramenta á libre disposición dos colexiados

Faciámosvolos saber mediante circular. Todos, polo mero feito de ser colexiados, teñes dereito a pertencer á pionera Asociación de Consumidores Coeticor. É máis, se non rexeitastes expresamente esa prerrogativa estades en pleno exercicio da vosa nova condición. Tal e como ese documento precisaba, o fomento das boas prácticas de consumo e a defensa dos dereitos dos consumidores e usuarios emprendida por Coeticor e manifestada recentemente na apertura da Oficina de Consumo tiña que

culminar, por lóxica, coa creación dun organismo independente, rigoroso e capacitado para afrontar e resolver calquera problema que vos afecte ou preocupe. Evidentemente, a afiliación é gratuita. Como gratuito resulta o exercicio dos cargos de representación da entidade, un detalle que non pode pasar desapercibido. Designados e revocados en asemblea xeral extraordinaria, presidente, secretario, tesorero e vocais estarán á fronte da Asociación por mandatos de catro anos.

SUMARIO

2

TRANSPORTE AÉREO. VIAXES.
ARGUCIAS CONTRACTUAIS. SELOS.

3

MERCADO INMOBILIARIO.

4

ENCUNTRO EUROPEO EN
SANTIAGO DA REDE DE EDUCACIÓN
PARA O CONSUMO, E-CONS.

Sufraxio universal, libre e directo

A Asociación de Consumidores está gestionada e representada por unha Xunta Directiva presidida por Edmundo Varela. José Manuel Seijo é o seu secretario, Laureano Álvarez o tesorero e Manuel Charlón e José Ramón da Igrexa primeiro e segundo vocal, respectivamente. O órgano supremo de goberno da Asociación, no entanto, é a Asemblea Xeral, que está integrada por tódolos asociados e celebrárase -no seu variante ordinaria- polo menos unha vez ao

ano. Os acordos adoptaranse por maioría simple. Existen, iso si, tres clases de socios. Os fundadores, é dicir, quen participaron no acto fundacional da Asociación de Consumidores Coeticor. Os de número, ou sexa, quen ingresaron logo dese 23 de febreiro e por fin, os socios de honor, "os que polo seu prestixio ou por contribuír de modo relevante á dignificación e desenvolvemento da Asociación, fáganse acreedores a tal distinción".

Licenza para voar (dereitos dos usuarios de transporte aéreo)



As vacacións estivais disparan o trasiego nos aeroportos. A base de escarmentos os consumidores van coñecendo e exercendo os seus dereitos ante as moitas eventualidades que a masificación e outros problemas engadidos provocan. Desde estas páxinas queremos recordar aos usuarios de transporte aéreo algúns dos seus dereitos. Por exemplo en caso de cancelación de voo ou perda da viaxe por overbooking (admisión por parte da compañía aérea de máis reservas que número de prazas dispoñibles), os pasaxeiros afectados teñen dereito ao reembolso do prezo dos seus billetes ou a un transporte alternativo. Tamén teñen dereito a manutención e aloxamento en caso de ter que esperar por outro voo. Ademais, en caso de overbooking a compañía deberá abonar

ao usuario unha compensación económica que vai de 200 a 600 euros, segundo o número de quilómetros do voo perdido.

Os problemas coa equipaxe (perdas, atraso e deterioro) son quizais os incidentes máis frecuentes neste tipo de viaxes. As asociacións de consumidores recomentan facer unha declaración previa das cousas de valor (se non existe esta declaración a empresa transportista indemnizará con cantidades prefijadas). No caso de voos nacionais, a lexislación establece unha indemnización de case 14 euros por quilo de peso mentres en voos internacionais é duns 20 dólares por kilogramo. O pasaxeiro debe efectuar a reclamación no propio aeroporto, nas oficinas da compañía aérea.

Alarma: argucias contractuais

Durante os últimos anos asistimos en España á liberalización de sectores estratéxicos como a telefonía, o gas e o fornezo eléctrico. Aproveitando o descoñecemento xeneralizado dos seus dereitos por parte dos usuarios, algunhas empresas utilizan certas argucias para eludir a perda de clientes. Por exemplo, non notificarlles o paso ao mercado libre. Camuflan esta obriga coa comunicación dun cambio no formato da factura, argumentando datos non coincidentes por erros informáticos.

Tamén se detectou a imposición ao cliente da firma dun contrato con duración predeterminada, algo ilegal desde xaneiro de 2006. Outra práctica constatada polas asociacións de consumidores é o cobro ao cliente do custo da instalación en vivendas de nova construción; custo que xa lle repercutira o promotor no prezo de compra. O consumidor ten dereito a recorrer estas prácticas empresariais.

Boas prácticas: selos



A unión fai a forza. Seguindo a recomendación dos organismo de defensa do consumidor, a Oficina de Consumo de Coeticor aconsella aos afectados por estafa filatélica masiva que aúnen os seus esforzos nunha sóla asociación de damnificados. A unidade axudará a unha mellor defensa dos seus dereitos.

Obrigacións legais para viaxes combinadas

Miles de españois optan para as súas vacacións por viaxes combinadas, é dicir, aquelas que inclúen transporte e aloxamento, exceden as 24 horas de duración e teñen un prezo global. A Lei 21/1.1995 desenvolve o tratamento xurídico deste tipo de viaxes. Entre as imposicións legais figura a obriga do organizador de facilitar ao consumidor un programa ou folleto informativo claro e preciso sobre a oferta da viaxe. O contido do folleto é esixible e vinculante. Doutra banda, o empresario turístico debe informar ao consumidor

de forma comprensible e accesible das cláusulas do contrato antes da súa firma. En caso de cambios nas condicións que constan no folleto ou no contrato a lei establece as obrigas do empresario e os dereitos dos consumidores. Se se cancela a viaxe ou se cambian as condicións, o consumidor ten dereito a reembolso e máis indemnización. Se logo da saída da viaxe o organizador non fornece unha parte dos sevizios previstos ten, entre outras, a obriga de facilitar o regreso ao lugar de orixe.

O consumidor e mailo mercado inmobiliario

claves para estar seguros

a lei. Cada ano, as organizacións de defensa dos consumidores tramitan miles de reclamacións vinculadas ao sector inmobiliario. A adquisición dunha vivenda é, a maioría das veces, un proceso longo e engoroso que xera un alto grado de inseguridade nos consumidores. As leis,



o libro. O promotor está obrigado a entregar ao comprador o Libro do Edificio. Así o determina a LOE no artigo 7. Este documento é en realidade unha memoria de construción e calidades. Debe detallar os datos físicos de identificación do inmueble, cun plano do seu emprazamento e unha



as normas. Á Lei de Ordenación da Edificación e mailo Código Técnico da Edificación súmanse outras normas que completan a defensa dos consumidores no campo inmobiliario. Por citar só algunhas, o decreto 505/2005 da Consellería de Vivenda e Só que regula a Calidade na Vivenda; a Lei



normativas e reglamentos redactados nos últimos anos pretenden dar resposta ás necesidades dos usuarios, clarificando as obrigas e dereitos de cada unha das partes implicadas no proceso para reducir o nivel de indefensión dos consumidores. Neste sentido, hai que destacar o protagonismo da Lei de Ordenación da Edificación, en vigor desde maio do ano 2000, que detalla os requisitos básicos que han cumprir as edificacións en aspectos tan variados como a mobilidade e os accesos, a disposición da ICT, a seguridade ou a habitabilidade. E tamén a responsabilidade de cada un dos axentes da edificación.

fotografía da fachada, as datas das licenzas de obra, do acta de recepción, a licenza de primeira ocupación e as identificacións de cada un dos axentes que interviñeron no proceso edificatorio. Tamén, entre outros aspectos, deben describirse as cargas e gravámenes reais que pesan sobre a propiedade, as garantías ante danos ocasionados por vicios ou defectos da construción e demais garantías sobre instalacións ou servizos comúns do inmueble. Pola súa banda, o propietario está obrigado a consignar no Libro as obras de reforma ou rehabilitación que, co tempo, realicense.

4/2003 da Vivenda, que desenvolve as medidas de protección de adquirentes e usuarios; os decretos 232/03 que regulan o control de calidade da edificación na comunidade autónoma galega e mailo 311/92 sobre a supresión da cédula de habitabilidade. Tampouco hai que esquecer a Lei 8/97 da accesibilidade e supresión de barreiras e mesmo a Lei 7/97 que detalla a protección contra a contaminación acústica.

De calquera forma, é xusto resaltar que os avances lexislativos na materia teñen moito que ver coas reivindicacións das agrupacións de consumidores.

obrigas do propietario: plan de mantemento

Os propietarios ou usuarios dos inmuebles teñen, ao amparo das novas leis e reglamentos, moi fixados os seus dereitos pero tamén as súas obrigas. Así, e segundo detállase no artigo 16 de LOE, estes están obrigados a facer un uso e un mantemento adecuados da vivenda e lugares comúns do inmueble e a conservar a documentación da obra. Non en balde -e esta é a novidade que xerará gran seguridade aos consumidores- os edificios han de ter un Plan de Mantemento perfectamente deseñado e temporalmente actualizado. Neste Plan determínanse as actuacións que os propietarios -ou en quen

eles deleguen- han realizar en función dun calendario prefixado en semanas, meses e anos vista. En detalle, fíxanse aspectos tan variados como cando comprobar os niveis de presión e temperatura, cando realizar o riego e a limpeza, a pechadura de chaves de paso en ausencias, a protección de tomas de corrente ou a revisión de sifones, por poñer uns exemplos no ámbito do cotián. A maior prazo, aos cinco e aos dez anos, prevese a realización de controis máis exhaustivos sobre a cuberta ou fachadas e as revisións e chequeos das instalacións por parte de técnicos competentes.

irregularidades

Detéctanse irregularidades nos datos da inscrición no Rexistro da Propiedade, baleiros na descrición do trazado de redes ou inconcrecións no periodo de validez da documentación dispoñible ao público. Aadoita ser confuso quen ten que soportar os datos de titulación e mailo dereito á elección libre de notario. Ás veces non hai copia das garantías entregadas a conta e os folletos informativos non sempre contemplan datos concretos sobre a superficie útil das vivendas ou os materiais empregados. Por todo iso, cómpre que os adquirentes se asesoren e analicen con tranquilidade a documentación.



E-Cons, unha rede que abrangue 19 países

Integran a Rede de Educación do Consumidor E-Cons as administracións de consumo e de educación, e as organizacións de consumidores e universidades de 19 países europeos. A rede E-Cons está integrada por 28 membros e 195 institucións colaboradoras de 19 países: Bélxica, Alemaña, Grecia, España, Francia, Italia, Luxemburgo, Portugal, Reino Unido, Bulgaria, República Checa, Chipre, Letonia, Lituania, Hungría, Polonia, Romanía, Eslovenia e República Eslovaca.



Os socios da rede reúnen periodicamente en diferentes localidades para abordar aspectos técnicos organizándose a través de cinco comisións de traballo específicas, nas que se tratan en profundidade temas concretos. Esther Álvarez, xefa do servizo de Información, Cooperación e Fomento do IGC forma parte da comisión de avaliación interna do programa e participa activamente noutros proxectos que desenvolve a rede. Os proxectos xa desenvolvidos pola rede, son un manual didáctico de apoio a educación para o consumo, que pode consultarse na páxina web do IGC, a creación de bases de datos sobre materiais didácticos existentes nos distintos países membros, e outra sobre institucións de referencia, así como un buscador de socios europeos para desenvolver proxectos Comenius 1 e 2. A seguinte reunión da E-Cons terá lugar en Roma en outubro.



Educación para o consumo dende a escola

A formación dos consumidores supón a comprensión axeitada da estrutura dos bens e servizos do mercado e as súas formas de uso. O alumnado das distintas etapas do ensino vive integrado nunha sociedade consumista, na que adquire e asimila coñecementos, valores e comportamentos de moi diversas formas e por diferentes medios, á marxe da vida escolar. Daquela, a educación para o consumo responsable precisa que se integren na vida escolar as inxerencias e os problemas de actualidade para o alumnado, de xeito que poidan analizarse fenómenos, describirse situacións, tentando atopar solucións e alternativas aos problemas dende a reflexión, na procura de enfrontarse críticamente aos actos de consumo e obrar en consecuencia. Esta é a finalidade da Rede temática de educación para o consumo E-Cons, creada en 2004 dentro do programa europeo Sócrates. O seu obxectivo é impulsar o desenvolvemento de proxectos de educación para o consumo nos centros escolares non universitarios europeos, impulsando a participación activa do profesorado e alumnado entre de 13 a 18 anos coa fin de mellorar a súa formación e autoprotección como consumidores.

Organizado polo IGC na sé da Fundación CaixaGaliza en Santiago, tivo lugar do 1 ao 3 de xuño un encontro desta rede, á que pertence o IGC a través da Escola Galega de Consumo (EGC). No encontro, inaugurado polo conselleiro de Innovación e Industria Fernando Blanco, participaron 38 expertos de 18 países europeos e da práctica totalidade das comunidades do

Estado. Blanco destacou a aposta firme da súa Consellaría pola educación para o consumo como o vehículo para formar unha sociedade responsable e consciente nos seus actos de consumo, salientando o esforzo realizado polo IGC.

Ao abeiro das recomendacións recollidas no Libro Branco da Educación para o Consumo, realizouse un estudo sobre o grao de implantación destas ensinanzas en 580 centros galegos de distintos niveis. O estudo conclúe que o desenvolvemento de actividades de educación para o consumo abrangue en maior ou menor grao ao 57% da poboación escolar, sendo a carencia de recursos didácticos, falla de tempo ou incluso problemas de formación e motivación dos docentes, as dificultades que refiren os enquisados para o tratamento normalizado destes temas na aulas. As estratexias do IGC para superar a situación se centrarán na información e motivación nos centros onde a educación para o consumo está ausente e no reforzamento e apoio a aqueles centros onde é satisfactoria.

A creación da EGC a través de programas estables de formación do profesorado e da E-Cons, da que forman parte 20 centros galegos, supuxo un pulo decisivo para a implementación destas ensinanzas. Destaca o reforzo dos seus orzamentos, ós que o IGC destina medio millón de euros, con partidas para a Rede de Educación do consumidor e outros proxectos, alén doutras subvencións a organizacións de consumidores e OMICs, que para o presente ano suman 310.000 euros.