



ConsumoCoeticor súmase ás accións contra os abusos das empresas de telefonía móbil

ConsumoCoeticor secundou o pasado 1 de marzo o "día sen móbiles", unha acción de protesta contra a subida de prezos das operadoras de telefonía móbil. As operadoras decidiron subi-las súas tarifas a partir da entrada en vigor da Lei de Mellora da Protección dos Consumidores que prohíbe os redondeos e o cobro por minutos (en lugar de polos segundos falados). As empresas sinalan que a repercusión destes dous cambios nos usuarios será "neutra", é dicir, que aínda que terían que apreciar unha redución da cuantía da súa factura polo fin do redondeo, esta compénsase coa subida nas



tarifas. O aumento máis significativo é o do custo dos establecementos de chamada, que na maioría dos contratos das tres operadoras é dun 25%, de 12 a 15 céntimos. Nas tarifas tamén se aprecia un aumento moi similar nas tres empresas,

polo que asociacións de consumidores como a Federación de Usuarios en Acción (Facua) e a Organización de Consumidores e Usuarios (OCU), consideran que as operadoras poderían ter pactado-los prezos, o que na práctica

convertería a telefonía móbil nun monopolio. Por este motivo, a OCU presentou unha denuncia ante o Servizo de Defensa da Competencia, dependente do Ministerio de Economía, pola posible existencia dun pacto para fixa-los prezos entre as tres operadoras, que acaparan case a totalidade do mercado.

As asociacións de consumidores aseguran que hai suficientes datos para que se considere ilícita a actuación, aínda que para os usuarios o consolo a curto prazo é pouco xa que o proceso e a actuación do Tribunal da Competencia pode durar dous anos.

O sector que mais reclamacións xenera

SUMARIO

2

COMPAÑÍAS AÉREAS
"LOW COST"

3

CÓMO MERCAR UNHA
VIVENDA SEN
SOBRESALTOS

4

EFICIENCIA ENERXÉTICA
NOS EDIFICIOS NOVOS

A Unión de Consumidores de Galicia denunciou que o sector da telefonía e das telecomunicacións é o que máis reclamacións e consultas xera na súa organización. A Organización de Consumidores e Usuarios (OCU) estimou, segundo datos da CMT (Comisión do Mercado das Telecomunicacións) en 1.208 millóns de euros os ingresos obtidos de forma abusiva por parte das operadoras no 2005. En concreto, 628,6 millóns para Movistar, 362,4 para Vodafone e 217,4 para Orange (antes Amena). Para a OCU, a subida imposta pola operadoras para compensa-la supresión dos redondeos e o cobro por minutos é inxustificada xa que a maioría dos custos do servizo reducíronse, segundo testemuñan

informes da CMT. Ao mesmo tempo sinalan que case un 57% das chamadas realízanse dentro da mesma rede, polo que son máis baratas. Ademais a propia CMT aplicou hai pouco unha redución dos prezos de interconexión, polo que non hai unha relación directa entre os custos do servizo (que baixan) e a subida das tarifas. A OCU dirixiuse aos Ministerios de Sanidade e Consumo e Industria, para que sancionen ás operadoras que intenten obstaculiza-lo dereito dos usuarios a rescindir, se así o desexan, os seus contratos sen penalización algunha e para que tomen as medidas necesarias para evitar a clara fraude de Lei que supón a subida de prezos por parte das operadoras.



Compañías low-cost: ¿duros a peseta?

Cada vez son máis e máis baratas. As compañías aéreas de baixo custo proliferan en todos os países e os prezos de venda dos billetes rozan o increíble. O segredo está na redución de gastos, e iso a costa de que os pasaxeiros leven



cada vez menos equipaxe, perdan o custo do billete se se ven obrigados a cancelar o voo por unha razón de peso e agarden longas colas para obte-la tarxeta de embarque e factura-los seus vultos. En apenas unha década, as compañías de baixo custo ou "low-cost" conseguiron facerse un oco importante no espazo aéreo mundial. En concreto, en España operan unha treintena delas.

Pero non é ouro todo o que reloce. Segundo datos de Aviación Civil, dependente do Ministerio de Fomento, só nos seis primeiros meses de 2004 presentáronse 109 queixas relacionadas coas compañías de baixo custo. As causas foron comúns a todas as liñas aéreas, nembargantes: atrasos nas saídas, cambios de destino ou perda de equipaxe e atraso na súa entrega. A Federación de Usuarios e Consumidores Independentes (FUCI) confirma que as denuncias relacionadas con estas compañías non exceden do 3% do total das reclamacións, aínda que tamén recoñece que esta situación responde ao feito de que a maioría dos afectados non saben contra quen reclamar.

Adquirir-la tarifa aérea máis económica a miúdo conleva a aceptación dunha serie de condicións máis restrictivas. Pero o usuario debe saber que tamén lle asisten uns dereitos que a compañía está obrigada a cumprir. Por iso, no caso das liñas de baixo custo, nas que non existe un resguardo do billete porque este adquirese a través de Internet e o

consumidor só recibe un número de localizador, é importante ler ben as condicións da compañía e imprimir unha copia das mesmas para evitar futuros desgustos. No caso de que o cliente non faga copia do correo electrónico no que se lle facilita

o número de localizador, ao chegar ao mostrador bastará con que ensine o seu DNI, posto que cada compañía almacena no seu sistema informático cada unha das reservas xunto cos datos do pasaxeiro. Se aínda así a compañía non atopa a reserva e o usuario non ten copia do localizador, sería o momento de interpoñer unha queixa contra a aerolínea e intentar demostrar que a reserva de voo estaba confirmada. A proba do contrato de transporte é o billete, de maneira que se o cliente e o transportista non presentan constancia da existencia deste, é coma se a reserva nunca se fixera, por iso é tan importante non borralo e-mail no que nos confirman os datos do voo.

O pasaxeiro non está indefenso, pero hai que ler moi ben a publicidade destas compañías para saber qué contratamos e evitar sorpresas.

As sorpresas poden chegar ademais por outros motivos. Estas compañías permiten transportar unha menor cantidade de equipaxe (15 kilogramos) e os billetes adoitan ser do tipo "non reembolsable". Ademais, o aproveitamento ao máximo das aeronaves conleva que en caso de cancelación do voo por avería, as compañías teñan dificultade para habilitar outro avión. Iso si, a seguridade dos avións está garantida en todo momento, pois todas as compañías, sexan ou non de baixo custo, han de cumprir a mesma normativa europea.

Libro verde

A Comisión Europea acaba de publica-lo Libro Verde sobre a revisión do acervo en materia de consumo. Fórzase así a reformulación das principais normas da UE en materia de protección dos consumidores -por exemplo, as garantías, as devolucións e os períodos de reflexión- a fin de adaptalas aos desafíos dun mundo dixital que evoluciona rápidamente. O obxectivo é instaurar un auténtico mercado interior para os consumidores, establecendo un equilibrio entre a súa necesidade de protección e a competitividade das empresas, á vez que se garante o principio de subsidiariedade. As Oficinas e Institutos de Consumo europeos xa están ao choio; mesmo as españolas.

Saúda oficial

Representantes da Asociación de Consumidores e a Oficina de Consumo auspiciadas por Coeticor mantiveron un encontro oficial co secretario xeral da Consellería de Innovación e Industria e presidente do Instituto Galego de Consumo, Emilio Nogueira, a fin de presentarlle oficialmente ambas institucións. A entrevista, que se desenvolveu nun ambiente cordial, saldouse cun compromiso de colaboración por ambas partes. Os delegados de ConsumoCoeticor e maila Asociación consideran moi probable que o rexistro oficial de ambas entidades cidadás prodúzase axiña.



Emilio Nogueira

Orzamentos 2007

En coincidencia coa Xunta Xeral Ordinaria celebrada polo Coléxio, a Asociación de Consumidores Coeticor, constituída formalmente o 23 de febreiro de 2006, celebrou a súa primeira asemblea xeral. Os socios deron luz verde aos orzamentos para o ano en curso e acordaron establecer convenios de colaboración con diversas asociacións de consumidores e usuarios. A asemblea foi informada do interese dalgún deses grupos por integrarse na Asociación.

Paso a paso para non levar sobresaltos

A compra da vivenda, a operación financeira máis importante do consumidor medio

Antes

Xa botado o ollo á vivenda dos nosos soños, o primeiro é acudir ó Rexistro da Propiedade onde está inscrita a vivenda para saber de quen é, comprobar se está a nome do vendedor que di ser propietario da mesma, así coma as características desta e se pesan sobre ela cargas coma hipotecas, embargos ou servidumes. Se a vivenda é de segunda man hai que mirar tamén se está

libre de arrendamento e asegurarse de que non hai inquilinos visitando o inmovible.

Débese tamén ir ó concello para solicita-lo expediente de licenzia de obra e asegurarse de que o promotor está autorizado a construí-lo edificio e analizar se os planos que temos coinciden cos do expediente. Se a compra é de segunda man, haberá que comprobar se o vendedor está ó día no pago dos impostos.

Contrato

Chegado o momento da sinatura do contrato haberemos de comprobar que apareza reflectida a data de entrega da vivenda, procurando ademais fixar unha cuantía indemnizatoria por retraso na entrega así como o dereito do consumidor á elección do notario. Se se prevé a subrogación do consumidor nunha operación de crédito non concertada por él mesmo, hase indicar con claridade o notario autorizante da escritura, a data desta e os datos da inscrición no Rexistro da Propiedade, regulándose os vencementos e cantidades correspondentes a esa vivenda.

O contrato debe ser sinxelo e claro, e ollo, o imposto sobre Incremento do Valor de Bens de Natureza Urbana ou plusvalía e cousa do vendedor, quen é o que ha abonalo. E recorda, os gastos acaban incrementando o prezo final entorno un 10%.

Notario

Eleva-lo contrato de compra-venda a escritura pública ante notario é a única e mellor forma de asegurarse de que a operación reúne tódalas garantías posibles. Ademais, non esquezamos que só o documento público é inscribible posteriormente no Rexistro da Propiedade.

Atención, o comprador pode elixi-lo notario que queira. E ademais, para resolve-las dúbidas do contrato ou a situación xurídica da vivenda sempre se pode acudir aos diferentes axentes profesionais vinculados ó sector: axentes da propiedade inmobiliaria, xestores administrativos, rexistradores ou a Cámara de Propiedade Urbana. Estes profesionais informan axeitadamente sobre a problemática de cada situación e os compromisos que, de levarse a cabo a operación de compravenda, se adquiren. Como en moitas outras cousas, as presas non son boas conselleiras.



E despois da compra ¿qué?

Despois da compra, os adquirentes han presenta-la escritura de compravenda no Rexistro da Propiedade, algo que pode realizarse a través do notario, por medio dun xestor ou persoalmente. Tamén debe inscribi-lo dereito de propiedade nese mesmo rexistro e tramitar ante o catastro o cambio para figurar coma novo propietario. Hanse pagar tamén os impostos correspondentes, un requisito previo á inscrición da escritura no

rexistro. Se se trata da compra dunha vivenda nova deberá pagarse o IVE, cifrado no 7% sobre o prezo para vivendas de PO e o 4% do imposto sobre Actos Xurídicos Documentados (que equivale ó 0,75% do prezo de transmisión aínda que varía según as comunidades). Se é unha segunda ou posterior transmisión, hai que abonalo Imposto sobre Transmisións Patrimoniais, o 7% do valor declarado en escritura.

Documentos esixibles ao promotor ou dono do inmovible

Á hora de mercar unha vivenda o comprador ha recibir do promotor ou dono do piso unha serie de documentos. O primeiro, un plano de planta, a escala 1/50 da vivenda, no que se especifique por onde van as redes de enerxía eléctrica, auga, climatización, comunicación e outros servizos coma os de seguridade, se é que o inmovible dispón deles. Tamén unha memoria descriptiva dos materiais empregados e as garantías dos diversos elementos ou

instalacións de que conste a vivenda. Asimesmo, as instrucións de uso dos diferentes servizos e instalacións da vivenda, con indicación dos enderezos das empresas subministradoras ou de mantemento. É importante non esquece-la licenzia de primeira ocupación, por se-lo documento que acredita que o inmovible pode destinarse a vivenda. Esta licenzia a otorga o Concello, acreditando así a legalidade da obra. No caso de que se trate dunha vivenda

protexida debe incluírse tamén a cédula de cualificación ou declaración definitiva. A documentación relativa á hipoteca, a copia do aval bancario ou mesmo o contrato de seguro se é que se fixeron anticipos, mailo libro do edificio, tamén son precisos. Por último, o comprador ha ter tamén o recibo da última anualidade do IBI e a acreditación de que se pagou a plusvalía municipal na anterior compra-venda (se foi a partir de 1990).

Eficiencia enerxética, unha responsabilidade que se converterá en obrigación a partir de novembro

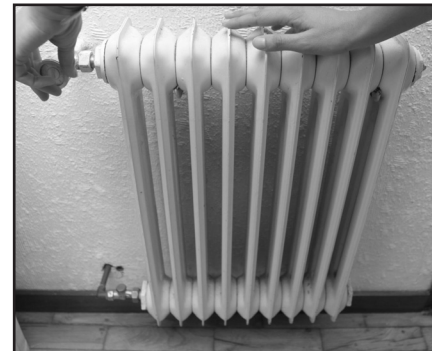
Reduci-lo consumo enerxético da edificación residencial e comercial para controla-la contaminación ambiental, garanti-lo fornezo enerxético no futuro mais, en definitiva, cumpri-los requisitos de Kyoto. Eses son os obxectivos que sustentan o Real Decreto 47/2007 de 19 de xaneiro que aproba o Procedemento básico de Certificación de Eficiencia Enerxética de Edificios de Nova Construción. Nel establécense os factores a ter en conta por ser os que máis inciden no consumo de enerxía dos edificios de nova construción ou ben os que se reformen ou se rehabiliten nunha superficie determinada. O decreto fixa un réxime sancionador con infraccións ou sancións segundo o previsto legalmente en materia de protección dos consumidores. Durante estes primeiros meses a súa aplicación será de carácter voluntario, pero a partir de novembro a súa aplicación será obligatoria.

O Ministerio de Fomento promoveu no seu momento o desenvolvemento dun método de cálculo e un programa informático denominado Calener. Os promotores e constructores interesados en conseguila cualificación para un edificio, poden xa que logo aplica-lo Calener para estima-lo consumo anual, o rendemento das instalacións e as emisións de CO2 das



mesmas. Os datos resultantes compáranse cuns valores de referencia para asignar unha autocalificación provisional. Rematada e entregada a obra, os promotores deberán solicitar a un organismo de control autorizado a revisión deses datos e a concesión dunha "certificación enerxética" definitiva, cuxa validez fíxase en 10 anos. Transcorrida esa primeira década de vida do edificio, haberá de realizarse un novo chequeo de eficiencia enerxética.

O Código Técnico da Edificación, vigente no noso país, vai na mesma dirección e establece que o illamento, orientación e ventilación do edificio deben permitir

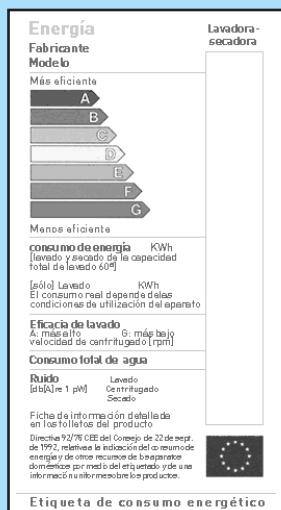


alcanza-lo confort térmico cun consumo de enerxía limitado. Aborda así mesmo a eficiencia enerxética das instalacións de iluminación e sinala que as zonas de uso esporádico deben contar con detectores de presenza ou temporizadores, debendo instalarse sistemas que permitan adecua-la iluminación artificial segundo a luz natural. Concreta tamén a achega de enerxía solar mínima para a produción de auga quente sanitaria e determina que nalgúns edificios como hipermercados, oficinas, hoteis ou mesmo hospitais, haberanse de instalar sistemas fotovoltaicos para transforma-la luz do sol en enerxía eléctrica.

En definitiva, pasos coordinados para protexe-lo medioambiente e dar seguridade aos consumidores á hora de adquirir unha vivenda.

As institucións e oficinas públicas serán edificios de etiqueta

O Decreto fixa un distintivo común en todo o territorio nacional, unha decisión cuxo fin é facilita-la interpretación, por parte dos consumidores, do certificado de eficiencia enerxética. É a etiqueta de eficiencia energética (EEE), que garante as especificidades das distintas comunidades autónomas. No caso dos edificios ocupados por autoridades públicas ou institucións que presten servizos públicos a un número importante de persoas e que sexan frecuentados habitualmente por elas, será obligatoria a exhibición da EEE de forma destacada. Co Real Decreto 47/2007 de 19 de xaneiro, se transpone á nosa lexislación a Directiva 2002/91/CE do Parlamento Europeo e do Consello, de 16 de decembro de 2002, relativa á eficiencia enerxética dos edificios. A través dela



Europa establece a obrigación de poñer a disposición dos compradores ou usuarios dos edificios un certificado de eficiencia enerxética. Este certificado deberá incluír información obxectiva sobre as características enerxéticas dos edificios de forma que se poida valorar e compara-la súa eficiencia energética, co fin de favorece-la promoción de edificios de alta eficiencia enerxética e os investimentos en aforro de enerxía. Esa certificación mellora a protección dos consumidores recoñecida na Lei 26/1984, de 19 de xullo, ao establece-lo dereito dos consumidores e usuarios á información correcta sobre os diferentes produtos postos á súa disposición no mercado, a fin de proporciona-lo coñecemento sobre o seu adecuado uso, consumo e goce.