

Les tribulacions dels consumidors augmenten amb el trencaclosques legislatiu

L'onzè: consumireu sobre totes les coses

En matèria de consum passa com en les pel·lícules, cadascú té la seua versió personal. Per als que estan en el poder sembla que tot ha estat fet en aquest camp. Els consumidors, per contra, se senten cada dia més deseparats entre la inflació de lleis i la inoperància dels mecanismes de defensa.

Sense adonar-se massa, tots els dies els ciutadans fan una llarga llista d'actes implicats directament o indirectament en el turbulent i mutant sector del consum. Avui es pot dir que els consumidors dels països industrialitzats han arribat a l'edat madura després d'haver suportat una desenfrenada era legislativa al llarg de les tres últimes dècades.

En el cas espanyol, i més concretament pel que fa a l'evolució dels hàbits de consum en les comunitats autònomes, el pas ha estat de gegant. "S'ha passat de la prehistòria a la història en matèria de consum i tot això en molt poc de temps", diu Lluís Abellán, responsable de la Junta Arbitral dels Consumidors a València, un organisme d'àmbit autonòmic que depèn de la Conselleria de Sanitat i en què participen empreses i associacions de consumidors.

Aquest salt, però, des de les cavernes del consum dels anys 65, amb lleis arcaïques del franquisme fins als actuals reglaments i estatuts democràtics de defensa dels consumidors, no s'ha fet sense sang. "El cas de l'enverinament en massa produït per l'oli de colza a finals dels anys setanta—recorda Lluís Abellán— va marcar la línia de separació entre la indefensió total dels consumidors i l'establiment d'un sistema de protecció mitjançant lleis i reglaments de caire democràtic".

L'optimisme del funcionari valencià, per a bé o per a mal, no el comparteixen ni la majoria de consumidors, ni molts altres especialistes en aquestes qüestions. El resultat d'una enquesta, elaborada fa pocs mesos per la Direcció de Consum de la Conselleria de Sanitat valenciana, deixava

ben clar el descontentament i la preocupació que prevalen a hores d'ara en els consumidors. El 70% del sondejats van afirmar que les lleis actuals no tenen en compte els seus drets en matèria de consum. A Catalunya i a les Illes Balears aquest mateix sentiment d'indefensió és molt semblant.

No pot ser, en tot cas, per falta de lleis. Des de l'article 51 de la Constitució espanyola que insta els poders públics a garantir la defensa dels consumidors i usuaris, protegint-ne la seguretat, la salut i els seus legítims interessos econòmics, fins a les recentment creades juntes arbitrals dels consumidors, hi ha tones i tones de documents legislatius, articulats en reglaments o materialitzats en estatuts. Paradoxalment, "la inflació legislativa sobre el tema—diu José Fondo, president de la Federació d'Associacions de Consumidors i Usuaris del País Valencià— té un doble vessant. D'una banda, els governs central o autonòmic intenten imposar la idea que la legislació actual cobreix qualsevol aspecte del consum de productes i de la utilització de serveis. D'altra banda, el mateix consumidor es troba completament deseparat en el laberint de lleis i reglaments".

Per a què serveixen, doncs, tantes normes i els nombrosos organismes de tramitació de recursos, si al final són una minoria els



HAPA GIL

Negocis descolorits

Una taca en el joc de taula, brodat a mà amb tota l'estima per l'àvia, pot ser una sentència de mort per al preat tresor de família. Fa més de tres anys que C. G. M., manté un llarg litigi contra una tintoreria per un cas semblant al descrit adés. "Vaig portar el joc de taula a la neteja i me'l tornaren en un estat deplorable", conta la mestressa de casa. El color blau cel del teixit va desaparèixer per un blanc-groc im-
presentable. La reclamació està ara en la Junta Arbitral dels Consumidors, però, encara que s'arribara a un acord amistós, el preu de la indemnització no serà mai satisfactori. Per tal d'evitar situacions com aquesta, és convenient que el tintorer informe per



escrit al client dels possibles problemes que involuntàriament puguen deteriorar el producte. Per part del client, és necessari que, quan deixa els articles en l'establiment, demane un justificant on figuren clarament les característiques del servei: el preu, la data de lliurament i l'estat en què ha de quedar la peça.

ciutadans que reclamen o demanen indemnitzacions per alguna irregularitat de productes o serveis? "Aquestes lleis no serveixen per a res —sentència el veterà José Fondo— si no van acompanyades alhora d'una formació i una informació del consumidor".

La pregunta, fins ara, es queda sense resposta. Qui en realitat defensa avui els consumidors i els seus interessos? La màquina estatal s'ha demostrat totalment ineficaz bastants vegades en aquest camp. La transferència de competències en matèria de consum a les comunitats autònomes catalana, basca i gallega ha propiciat naturalment majors possibilitats d'executar processos de reclamacions i denúncies, però continua sent una vertadera incògnita si realment s'aconsegueixen els objectius proclamats en els preàmbuls dels diferents textos legislatius. L'article primer de l'Estatut Valencià de Consumidors (elaborat amb un patró molt semblant al de Catalunya) estableix que l'objecte d'aquesta llei "és la regulació de la protecció i defensa dels consumidors i usuaris, com també l'exercici dels drets que els són reconeguts". No obstant la bona voluntat expressada pel legislador, ni la protecció contra els riscos que puguen afectar la salut i la seguretat del consumidor, ni la defensa dels seus legítims interessos econòmics i socials, ni la formació correcta i suficient so-

Aquesta casa és una ruïna

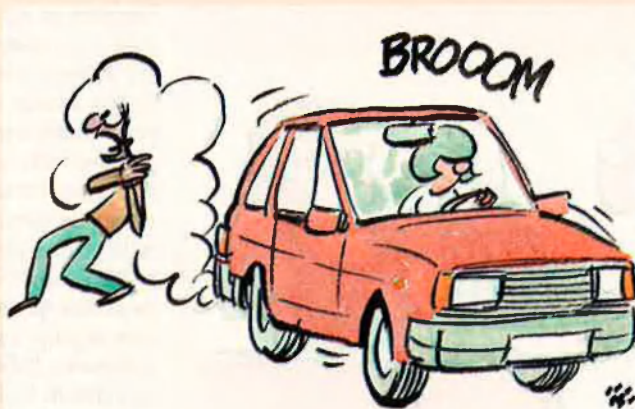
Un dels drets bàsics que assegura la Constitució a tots els ciutadans de l'estat espanyol és el de disposar d'una vivenda digna i adequada. Per arribar-hi, "els poders públics promouran les condicions adequades necessàries i establiran les normes pertinents per a fer efectiu aquest precepte". Les paraules, aquí més que mai, se les enduu el vent. Estudis recents han demostrat que les famílies amb menys capacitat econòmica són les que més desitgen ser propietaris d'una vivenda. Per aquests consumidors l'única opció és la compra de vivendes de protecció oficial (VPO). Malgrat el control administratiu a què estan sotmeses, no és estrany que es produeixen irregularitats en la compra d'aquestes propietats. Després de formalitzada la compra d'una VPO s'han donat casos, ara en litigi, en què no s'han complert els mínims requisits d'ha-



bitabilitat: façanes sense acabar, parets defectuoses, escales sense pintura, diversos defectes en les instal·lacions de la llum, gas o aigua. L'oferta, però, de l'administració no és gens satisfactòria. El mateix Ministeri d'Obres Públiques no s'amaga quan acusa públicament les comunitats autònomes per no cobrir més enllà del 30% dels objectius previstos en el Pla vigent de la vivenda.

Verí sobre rodes

Tot i que encara no s'ha arribat a proves irrefutables, a més d'un govern europeu li pica el nas respecte a una possible producció de dioxina (verí letal causant de la catàstrofe de Seveso) pels motors dels automòbils. La revista alemanya *Test* va ser la primera que es va ocupar del tema amb l'estudi de 60 marques d'oli de motor comercialitzat. El resultat va ser escandalós: més de 24 d'aquestes marques produïen piralè (PCB), que a altes temperatures es transforma en dioxina. El govern francès ha iniciat també investigacions en aquest sentit amb conclusions



igualmente alarmants. Alguns d'aquests olis industrials produeixen una gran concentració de piralè, al voltant de 160 mil·ligrams per kilo.

A les nostres latituds, l'assumpte està congelat...

Un riu de problemes



Anar al riu Nil quinze dies de vacances té assegurada una forta càrrega d'exotisme. A vegades, com li va passar a A. G. M. i a la seua dona, el viatge els va provocar més maldecaps que aventures. L'equipatge de la parella va desaparèixer en arribar al Caire. Van suportar dos dies en la ciutat egípcia amb el que portaven damunt i anant d'un lloc a un altre sense cap resultat. El matrimoni va retornar a casa amb un bon grapat de factures i justificants de despeses ocasionades per la recerca de l'equipatge que, per fi!, un mes després va ser trobat en un aeroport del centre d'Europa. L'agència de viatges no

vol saber res del cas, i menys encara la companyia de vols xàrters. Les autoritats egípcies es renten senzillament les mans. On anar, a qui reclamar i per quina via?

Aquest tipus de casos no solen ser molt comuns. El més aconsellat, si alguna persona és "víctima" d'una situació semblant, és anar recollint pacientment totes les proves (justificants, testimonis, factures de despeses...) que demostren l'incompliment de l'acord. La denúncia immediata a la policia de la pèrdua és vital per a iniciar qualsevol procés d'aquestes característiques.

fluències", segons afirma José Fondo des del seu càrrec de president d'un d'aquests grups.

Què fer? Si el poder no és eficaç en matèria de consum, si les associacions estan malaltes del virus del clientelisme (opció que els assegura la percepció puntual de les subvencions estatals i autonòmiques per al seu finançament per la regla de tres "a més afiliats, més diners"). Si, a més, els mecanismes per entrar en els dispositius de reclamacions són desconeguts per a la majoria dels afectats... Què passa quan el consumidor es transforma en víctima del consum? On anar amb els cabells cremats i tenyits de groc després d'haver utilitzat un "revolucionari i innovador tint d'ús domèstic". O, encara més aparatós, a qui cal reclamar quan la rentadora, comprada tres dies abans, ha deixat completament destrossats més de cinc quilos de roba? O més greu, qui es responsabilitza dels danys físics provocats pel casc que no va protegir suficientment el motorista en un accident de circulació? Per Lluís Abellan la resposta és ben senzilla: un dels camins per iniciar el procés de reclamacions "és la Junta Arbitral de Consumidors com a fase prèvia de conciliació entre consumidor i empresa implicats".

El sistema arbitral, com deixa clar l'article 2 del seu reglament, té com a finalitat resoldre amb caràcter vinculant i executiu per a les dues parts en litigi les reclamacions dels consumidors i usuaris en relació amb els seus drets legalment reconeguts. Aquesta opció, és clar, encara deixa les portes de l'administració i de la justícia obertes de bat a bat en cas de mantenir-se el desacord entre les parts enfrontades. En matèria arbitral, l'estructura al País Valencià ha pres la davantera a la resta de comunitats autònomes que gaudeixen d'aquestes transferències. En aquests moments, després de sis anys de funcionament, compta amb tres comissions especials (turisme, transport i vivenda) on estan representades més de 10.000 empreses. Dels més de 800 casos que es van tractar durant l'any passat, el 80% van acabar amb un acord satisfactori entre les parts en litigi.

Des de fora, no obstant, els consumidors no veuen amb bons ulls la funció arbitral. A l'eixida d'una de les sessions, un reclamant reconeixia haver aconseguit alguna cosa presentant el recurs a la Junta, però estava molt lluny d'haver tret tot el que esperava. "M'han tornat tot just la meitat del valor que vaig pagar per la catifa. Si ho haguera sabut abans, hauria portat una factura més inflada per aconseguir el valor real...".

Llicenciat en consum

L'economia familiar és un problema quotidià. Cal ser un prestidigitador per a saber allargar la nòmina, però també és precís tenir una bona capacitat d'anàlisi per a controlar la gran quantitat de documents que arriben diàriament a la llar. Per a evitar disgustos pitjors, per exemple, avui és imprescindible saber desxifrar els rebuts de la llum, l'aigua i telèfon i encara així es produeixen abusos difícils de reparar, com ara el contingut a Barcelona sobre l'aug-



ment del cent per cent dels rebuts de l'aigua. Tota aquesta sèrie de temes formen part ara de les anomenades Aules del Consumidor que han començat a promoure diferents associacions i fins i tot algunes xarxes d'hipermercats amb la col·laboració d'experts i especialistes en consum. La majoria són gratuïts, però en altres casos els organitzadors demanen una quantitat en concepte de matrícula per a sufragar despeses de material.

Oblidat pels que tenen les responsabilitats del poder, atordit per la indefinició del moviment associatiu i perdut en el trenca-closques dels mecanismes administratius, el consumidor es veu obligat a mantenir-se en una actitud de reciclatge constant en tècniques de consum. S'imposa un nou *homo habilis*, òptimament preparat per llegir la lletra impresa en caràcters petits en l'etiquetat dels productes, verificar preus i, si cal, desxifrar el significat jurídic de les clàusules de la pòlissa d'assegurances.

Actuant d'aquesta manera es continuaran produint irregularitats, però, potser, cada vegada serà més difícil fer creure que es poden perdre els quilos de sobra senzillament engolint-se diàriament un grapat de píndoles.

I. Pellicer

Llepolies a preu d'or

Amb l'inici del curs escolar, el consum de les llepolies als quioscos i paradetes, estratègicament situades al voltant dels centres escolars, es dispara fins a xifres astronòmiques. Però cal estar advertit: segons els informes més creïbles només el 20% d'aquests productes compleixen les normes mínimes de Consum. Gran part d'aquests establiments els manipulen sense guants o no respecten les etiquetes obligatòries. Això pel que fa als propietaris dels quioscos, però també hi ha irregularitats per part dels fabricants: elaboració de productes (rellotges, polseres, màscares) que per la seua forma i contingut contamina o posen en perill físic el consumidor

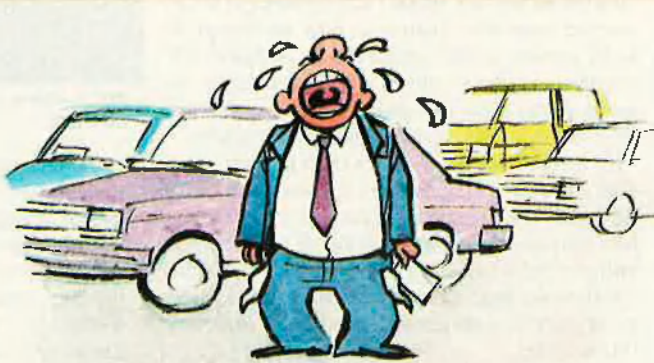


infantil. No es pot oblidar tampoc que a vegades el preu d'aquests productes, amb els senzills elements de sucre i uns pocs additius es venen aproximadament a 5.000 pessetes per quilo.

Aparca com pugues

Els greus problemes de trànsit de les grans ciutats com València i Barcelona creen situacions de conflicte per als automobilistes que hi circulen. És clar que l'ús del cotxe per la ciutat origina un altre problema no menys important: on deixar l'utilitari en arribar al lloc de destinació?

Quan es busca un aparcament al centre de la ciutat el propietari ho fa per evitar les costoses multes, agreujades pel servei de la grua municipal i fins i tot per un possible robatori. Raons de pes perquè resignadament el consumidor accepte el pagament de les



desorbitades tarifes (una hora 200 pessetes; una hora i sis minuts 400 pessetes). Aquest servei tan oneros no evita a ve-

gades que es produeixen irregularitats. Per exemple, les empreses propietàries no es responsabilitzen dels danys que puguen sofrir els cotxes aparcats (exceptuant els ocasionats per incendis i altres catàstrofes semblants). Estudis seriosos sobre aquest tema, no obstant, han demostrat que la signatura d'una pòlissa de responsabilitat civil per cobrir tot tipus de danys només representaria una despesa afegida de 200 o 300 pessetes anuals per cada lloc individual llogat.

I.P.