



oficina de

consumo coetico

www.coetico.org

consumo@coetico.org

decembro 2008

Os consumidores mostran a súa fartura ante o acoso das compañías telefónicas para captalos coma clientes

Hora do almorzo ou a cea. Soa o teléfono. Hoxe é o fixo. Outras veces o móbil, contratados, ademais, en distintas compañías. E sen ter poder algún de telepatía, o protagonista desta historia sabe perfectamente quen chama. Outra vez, agochados baixo un número oculto ou privado... oito xa no que vai de mes? Unha voz doce, da compañía de telefonía equis, inicia a conversa tratándoo como a un cliente histórico. O procedemento é manido: "Ah, pero non é vostede cliente de equis?... Perdoe, consta vostede nun listado como cliente do noso plan alfa. De verdade que nunca foi cliente de internet na nosa compañía? E non lle interesaría a nosa oferta? Seguro? Aforraría vostede chiquicentos mil euros ao mes e gañaría en velocidade de conexión...". A conversa só se acurta en función da capacidade do noso protagonista para ser, en cada resposta, máis borde e máis seco,



raiano, aínda sen querelo, na falta de educación. O colectivo de consumidores está farto desas chamadas que invaden a intimidade e revelan algo aínda máis grave: a de decenas de empresas que dispoñen de todos os nosos datos e coñecen á perfección os nosos hábitos de consumo e os servizos que temos contratados. Dá medo, non si? A necesidade de parar este acoso é obvia.

Tanto, que o Estado, a través do Ministerio de Sanidade e Consumo, aprobou en agosto un proxecto de lei para tra'nsportar a directiva europea que prohíbe estas prácticas comerciais. Desta forma, realizar propostas non solicitadas e reiteradas por teléfono, fax, correo electrónico ou outros medios a distancia considerárase unha fórmula ilegal. Malia que están por concretar o tipo de penalizacións que se aplicarán, irán desde unha sanción económica até o cese dos servizos. Entre as condutas consideradas desleais figura a comparación pública da actividade, o agocho de información para que o consumidor tome decisións, a transmisión de información de xeito pouco claro ou ambiguo, ou inducir ao receptor a tomar decisións inmediatas en prol dunha oferta que remata.

SUMARIO

2

- AS HIPOTECAS NON DAN TREGUA
- CALIDADE DA AUGA: VÉN A SECA

3

- ALIMENTOS-MILAGRE: EUROPA DI BASTA

4

- O VIÑO MELLORA A SEXUALIDADE
- INTERNET DE BALDE AO TEU CARÓN
- ACABOUSE O CONSUMO EN PAPEL
- ES O QUE COMES: AS VITAMINAS

Por que calquera dispón dos nosos datos e sabe que tipo de servizo de internet temos?

A liberalización do mercado da telefonía obrigou ás compañías a ter que "pegarse" por defender o seu correspondente anaco de torta ou engulir a calquera prezo un bo cacho do da competencia. E abríuse a veda. A peza a bater é o indefenso consumidor, e a arma, a teima do axente comercial de quenda. Todo vale. Desde ofrecer novos servizos a meter polos ollos prestacións non solicitadas. E ao máis mínimo descoído do receptor da chamada xa lle coaron o "trío" polo mesmo prezo do "dúo", quintuplicáronlle a velocidade do ADSL, incorporáronno a un servizo de

información horaria ou climatolóxica, colocáronlle un contestador que non precisa ou dotáronlle doutro servizo de aviso de fin de chamada que xamais necesitou. Diante de todo isto queda preguntarse: por que non se aplica neste caso a Lei de Protección de Datos? Por que o consumidor non pode facer nada contra as empresas que manexan os seus datos e invaden sen pudor a súa intimidade? Por que non se prohíbe a posibilidade de ofertar servizos vía telefónica, sempre doadísimos de contratar e imposibles de anular?

A subida das hipotecas afoga aos consumidores mentres os precios dos alugueres collen carreiriña

Mentres a profunda crise financeira afoga aos consumidores presos dunha hipoteca, os alugueres parecen non querer dar un respiro ao panorama. Non en balde, no mes de outubro o prezo dos arrendamentos encareceuse no noso país o 4,2 por cento con respecto ao mesmo mes do exercicio anterior, isto é, seis décimas por riba da inflación, que se situou no 3,6 por cento, segundo os últimos datos publicados polo Instituto Nacional de Estadística (INE).

As cifras difundidas polo INE revelan que durante o 2008 a subida do aluguer mantívose moi lineal, oscilando entre o 4,1 e o 4,3 por cento, en tanto que eses incrementos situáronse case todos os meses -agás en abril- por baixo da inflación xeral. Pero chegou a crise, e esta tendencia rompeuse en outubro, mes no que a suba do aluguer volveu colocarse por enriba do IPC, despois de que esta taxa baixara case un punto pola caída dos prezos do cru e dalgúns alimentos. O que sí é certo e que a comunidade galega se mantén por debaixo da media, pois a cifra difundida polo INE respecto a outubro foi do 3,3 por cento. Xa di o refrán: en tempos de crise o mellor é



non facer mudanzas. No último ano, a opción para moitos contribuíntes incapaces de adquirir unha nova vivenda (xa fose primeira ou segunda) foi investir en arranxar a que habitan. E tamén ahí houbo subas. O INE revela que os prezos dos materiais e os servizos para a conservación da vivenda

subiron incluso máis que os arrendamentos, que se encareceron no último ano 4,8 e o 4,3 por cento, respectivamente. O feito é que a suba progresiva das hipotecas deu un envorco á actividade das axencias inmobiliarias nos últimos meses. E todo parece indicar que é só o principio do cambio de tendencia.

Malia que España é un país cunha marcada vocación cara a posesión da vivenda en propiedade, neste intre o aluguer é, mais cá nunca, unha alternativa realista. Así polo menos o confirman os expertos ao recordar que até hai un ano o 70% dos consumidores compraba e o 30% arrendaba. Mais agora a tendencia é inversa. O encarecemento da cota

bancaria mensual e o temor a novas subas hipotecarias, xunto co elevado prezo dos pisos, fixeron cambiar de opinión a multitude de demandantes que tiñan intención de comprar. Até hai pouco non compensaba vivir de aluguer porque por ese prezo se pagaba unha hipoteca, agora xa non é tal.

Tempos para investigar os efectos do cambio climático na calidade do auga

Hai agora un ano por estas datas, A Coruña e a súa contorna sufrían, coma moitos outros puntos no noso país, unha situación de sequía preocupante. O embalse de Cecebre rozaba baixas históricas. Foi precisamente esa realidade a que impediu, malia a posterior mellora, a renovación das augas. E chegaron os problemas dos malos sabores e olores.

Sen poñer en dúbida a salubridade do auga que verten os nosos grifos, sucesos coma estes deben servir para buscar as claves que permitan entender o novo escenario no que se sitúa a nosa comunidade autónoma. Dende ConsumoCoeticor defendemos o papel

crucial dos consumidores neste novo reto, un colectivo ao que se debe informar e educar diante dos cambios que se comezan a detectar.

As explicacións dadas pola compañía de augas coruñesa, lembrando a seca e a falta de renovación das augas no embalse de Cecebre, son máis que lóxicas pero por iso mesmo débese empezar a investigar como minimizar os efectos dunha máis que probable etapa prolongada escaseza de auga para o abastecemento humano. Todas as administracións implicadas han facer os esforzos orzamentarios precisos para deseñar e poñer en funcionamento as

instalacións con que garantir o suministro a unha contorna cuxa poboación está chamada a multiplicarse os vindeiros anos.

A auga é un recurso a protexer e nesa tarefa son cruciais os consumidores. Deben ser informados das dificultades que se detecten, e débeseles esixir responsabilidade no consumo dun ben claramente escaso así como na protección das canles e arredores de ríos e embalses. Aínda que sexa unha máxima coñecida, é un problema que nos atañe a todos. E, nin se pode xogar coa alarma nin fomentar o "non pasa nada" ou o "a min non me toca".

Alimentos milagre?

Europa regula a utilización de reclamos nutricionais e saudables nos comestibles

etiquetas

O Regulamento comunitario 1924/2006 regula o etiquetado que contén declaracións nutricionais e propiedades saudables referidas aos alimentos que podemos atopar nos andeis de tendas e supermercados. Os produtos que queiran utilizar mensaxes nas etiquetas coma "baixo en sal", "sen azucre", "30% de graxas" ou "rico en

fibras" débense someter a unhas condicións específicas. O mesmo sucede cos alimentos que conteñen no seu etiquetado alegacións de propiedades saudables coma "coida o teu corazón", "axuda ao desenvolvemento dos osos", "potencia a actividade dos riles", "axuda a controlar o teu colesterol" ou "contribúe á prevención de enfermidades crónicas e dexenerativas". Con este Regulamento preténdese evitar que a información do comerciante poda inducir a erro ou confundir ao consumidor.

cantidade

Para que sexan veraces esas mensaxes cómpre que a substancia obxecto de declaración estea presente no produto final en cantidades que sexan suficientes, ou ben que a substancia estea ausente ou presente nas cantidades adecuadas para produciren o efecto nutricional ou fisiolóxico declarado. Por exemplo, para

lucir a alegación "baixo en sal", o produto non debe conter máis de 0,12 g de sodio (se a etiqueta indica "sen sodio ou sen sal" non superará os 0,005 g de sodio). Só poderá declararse que un alimento posúe un "alto contido de fibra" se o produto contén coma mínimo 6 g de fibra por 100 g. E mesmo non poderá declararse que un alimento posúe un "baixo contido en graxa" a non seren que o produto non conteña menos de 3 g de graxa por 100 g (sólidos) ou 1,5 g de graxa por 100 ml (líquidos).

normas

As declaracións nutricionais e de propiedades saudables poderán utilizarse no etiquetado, a presentación e máis a publicidade de alimentos comercializados só se se axustan aos requisitos do Regulamento, cuxos preceptos entraran en vigor a principios de xullo de 2008. Estas alegacións non poden ser falsas, ambiguas ou

enganosas, ou ben dar lugar a dúbidas sobre a seguridade e/ou a adecuación nutricional doutros alimentos. O Regulamento tamén prohibe especificamente que estes reclamos supoñan aprobar ou alentar o consumo excesivo dun alimento. Tampouco non poden suxerir que unha dieta equilibrada e variada non achegue a cantidade adecuada de nutrientes en xeral, nin referirse a cambios nas funcións corporais que podan crear alarma no consumidor ou explotar o seu medo con palabras ou imaxes.

Ambiguas ou enganosas

Un estudo realizado pola Confederación Española de Organizacións de Amas de Casa, Consumidores e Usuarios (CEACCU) revela que o 58,9 por cento das declaracións deste tipo que hai no mercado non se axustan á normativa. As conclusións da prospección realizada pola devandita asociación non son moi tranquilizadoras. As declaracións nutricionais e de saúde nos alimentos agochan a información esencial dos produtos e, nun terzo das ocasións, "son ambiguas ou enganosas". O estudo realizouse en dúas fases: antes e despois da entrada en vigor do Regulamento, co obxectivo de medir a súa eficacia. As conclusións poñen de manifesto que, á hora de mercar un destes produtos (a un prezo até un 130% superior, é dicir, máis do dobre, ao dun alimento convencional) o consumidor segue a estar desprotexido. O estudo realizou un análise pormenorizado a 448 destas mensaxes presentes nos alimentos de maior consumo coma



lácteos, galletas, conservas, embutidos ou zumes. Segundo o estudo, as etiquetas gañaron en complexidade co uso das declaracións nutricionais e de saúde. A confusión non se debe só a razóns cuantitativas senón tamén a frases coma "péptidos activos máis calcio e potasio/o que da lugar a axudar a controlar a tensión arterial"; "dúas racións axúdanche a reducir o nivel de homocisteína, unha substancia que dana as arterias" ou "Folic B axuda a coidar o estado das arterias". As mensaxes escuras saltaron dos prospectos farmacéuticos aos andeis do supermercado e a información obrigatoria do etiquetado pasa a un segundo ou terceiro plano. Ante o pouco comprensíbel da información que contén a etiqueta, poucas garantías ten o comprador sobre a veracidade da presunta bondade nutricional o de saúde do produto, provocando bastante confusión sobre o efecto esperable. En definitiva, a información que recibe o consumidor é pouco útil ou fiable para axudarlle a elixir.

O consumo moderado de viño tinto mellora a saúde sexual

O consumo moderado de viño, sobre todo tinto, prevén o risco de disfunción eréctil. É a conclusión do catedrático de Fisioloxía canario Manuel Mas, quen afirma que as evidencias que existen entre el efecto protector do viño sobre a saúde cardiovascular son das máis documentadas e estudadas. Segundo Manuel Mas, nalgúns trastornos sexuais de



grande impacto na calidade de vida dos pacientes, coma a disfunción eréctil, a causa fundamental latente non é outra ca unha patoloxía vascular. O catedrático sostén que a relación entre o consumo de viño e a incidencia da patoloxía e mortalidade cardiovasculares amosa unha curva en forma de iota. É dicir, as persoas que fan un consumo moderado de viño teñen menos problemas cós abstemios, malia que esa tendencia se inverte no caso de se inxerir grandes cantidades. Mas mesmo fai unha relación entre o consumo de alcohol e a

satisfacción sexual. Cruzando os datos da Organización Internacional da Vide e o Viño con outros estudos, Mas chega á tese de que "os países con maiores índices de satisfacción sexual coinciden cos de maior consumo de viño per cápita". Por riba, tomar unha copa de viño ao día relaciónase co aumento do colesterol bo (aquele

que leva as graxas fóra do corpo), os antioxidantes e o incremento da produción de óxido nítrico nos vasos sanguíneos, "substancia que diminúe a tendencia do sangue a coagularse e obstruír as arterias, e facilita a súa dilatación, tamén nos xenitais, base das respostas de excitación sexual".

"Estudos de laboratorio demostran que pequenas cantidades de alcohol, en xeral, facilitan un comportamento máis desinhibido e comunicativo, moi relevante para o inicio da actividade sexual", segundo Manuel Mas.

ConsumoCoeticor sairá só en formato dixital

O ano 2009 traerá da man un novo boletín ConsumoCoeticor, que pasará a se editar só en formato dixital. Froito da política de sustentabilidade medioambiental e procura da calidade que leva a gala tanto a Oficina coma a Asociación de Consumidores e mesmo o Colexio de Enxeñeiros Técnicos Industriais da Coruña, reducir o consumo de papel converteuse nestes tempos nun obxectivo prioritario. Velaí a razón última da aposta. Por riba, no século das tecnoloxías e dado o notábel incremento do interese dos asociados e colexiados por se comunicar co Colexio e máis a Oficina de Consumo por vía dixital, non tiña sentido manter a edición en papel deste boletín de noticias.

Servizos informáticos públicos e gratuítos

A Biblioteca Carlos González Garcés da Coruña ofrece aos cidadáns, gratis, os servizos do seu Telecentro de Comunicación, unha aula informática que dispón de vinte postos informáticos de alta tecnoloxía e mesmo videoconferencia. Basta facer unha reserva previa para se poder beneficiar destas vantaxes. O Telecentro da González Garcés está incluído na Rede de Telecentros de Comunicación, un servizo público e gratuíto para todos os cidadáns financiado pola Secretaría Xeral de Comunicación, a través da Dirección Xeral de Comunicación Audiovisual, en colaboración cos concellos (a listaxe das aulas, no Centro Multimedia de Galicia da Secretaría Xeral de Comunicación).

ES O QUE COMES

Vitaminas e minerais, de fóra cara dentro

As vitaminas son indispensables para vivir e no entanto, o organismo non pode crealas, polo que teñen que se inxeridas a través da alimentación. Por esa razón é conveniente unha alimentación variada que nos achegue todas as vitaminas necesarias.

Os minerais desempeñan a mesma función cás vitaminas, e malia que o corpo humano contén substancias minerais en proporcións suficientes, hai algunhas coma o calcio, ferro, iodo e flúor que non temos, e por iso cómpre tomalas do exterior tamén a través dos alimentos. A súa finalidade é regular o funcionamento do metabolismo humano, facilitando o mellor aproveitamento e mesmo asimilación dos outros elementos nutritivos.

As vitaminas son sustancias orgánicas fundamentais para o ser humano, para o funcionamento dos procesos biolóxicos. Sen achegar enerxía, son necesarias para que o organismo poda aproveitar os elementos subministrados pola alimentación, tanto construtivos coma enerxéticos.

O corpo non sintetiza as vitaminas, agás no caso da D, que ten coma fonte principal a luz solar, e máis as K, B1, B2 e o ácido fólico, que se forman na flora intestinal en reducidas cantidades.

Hai trece vitaminas en total. Clasifícanse segundo a súa solubilidade. As hidrosolubles disólvense en auga, mais os excesos van pola urina, non se almacenan. De aí que o seu consumo teña que ser practicamente diario, a non ser a B12. As vitaminas que compoñen este grupo son a B1, B2, B6, B12, C, ácido fólico e niacina.

As vitaminas liposolubles non se disolven na auga, senón en graxas e aceites. Integran este segundo grupo as vitaminas A, D, E e K.