



CRITICONSUMO

NÚM.1

A FONDO

QUE É UN
S.D.D.R.?

**DIÁLOGOS
DE CONSUMO**

ENTREVISTA A
JESÚS SORIA

EN ANÁLISE

OS ABUSOS NOS
SEGUROS



ABRIL 2024

GALICIA SABE AMAR



Pescado fresco pescadeRías, mejillón de Galicia, bonito del norte... Elijas lo que elijas, sabes que llevas puro sabor a mar. Y, al mismo tiempo, apoyas la economía de proximidad y a la gente del mar, que trabaja por traernos la mejor calidad y frescura. Está claro, **Galicia sabe amar.**



XUNTA
DE GALICIA



Cofinanciado por
la Unión Europea



CONTIDO

PÁX 4

DIÁLOGOS DE COMSUMO

PÁX 8

A FONDO

PÁX 15

EN ANÁLISE

PÁX 18

ESTÁ A PASAR

PÁX 7

VOCES

PÁX 12

É NOTICIA

PÁX 17

CAIXA DE CORREO

Jesús Soria. Xornalista.
Ex director do programa “Ser consumidor” e
da revista “Tráfico y seguridad vial”.

Ter a oportunidade de entrevistar a un xornalista que estivo en activo quizais nos mellores anos do xornalismo sempre é un privilexio; podías elixir calquera área para desenvolver a túa profesión. Quen era Jesús Soria antes de mergullarse no mundo do consumo?, como xorde o interese pola defensa do consumidor en Jesús Soria?

Un xornalista que se iniciou moi novo no diario *Pueblo*, xusto cando comezaba a carreira, e máis tarde en *El Periódico*, ademais de colaborar no grupo Zeta, fundamentalmente en *Interviú*, e outras publicacións. É verdade que xa nesa primeira etapa, aínda que entón dedicábame fundamentalmente á información local, atraíanme moito os temas que tiñan que ver co noso diñeiro, os abusos... O prezo do pan e os enganados no peso, as subidas indiscriminadas dos combustibles, a fraude do aceite de colza, os bancos, a vivenda, a falta de dereitos...

O programa *Ser Consumidor* mantívose en antena durante 18 anos e sen dúbida deixou pegada en Jesús Soria. Como xorde nos seus inicios o programa? Quen foron os seus creadores?

Ser Consumidor foi o complemento da sección de consumo que eu levaba xa no *Hoy x Hoy* da cadea SER había dez anos, con Iñaki Gabilondo. Iniciouse en 1993, aínda que nos tres-catro anos anteriores xa me iniciaba neste terreo en Radio Intercontinental, no programa dun compañeiro ao que falara nalgunha ocasión de que faltaba o consumo na radio e deume a primeira oportunidade. Pronto chegou *Radio 5 todo noticias* e logo, en RNE, trampolín para facer sección consumo con María Teresa Campos, Joaquín Prat e Pedro Piqueras tres anos sucesivos. Despois deste período, fichoume Gabilondo para facer unha sección específica de consumo dous días á semana. E de aí naceu *Ser Consumidor*. Como sempre nos faltaba tempo, vin a posibilidade de desenvolver máis os temas e abordar outros contidos nun programa específico que sería pioneiro na radio, xa o era a sección de consumo do programa semanal. Gustoulles e puxémolo en marcha. *Ser Consumidor* conviviou entón coa *Guía do Consumi*



dor do Hoy x Hoy moitos anos, tanto con Gabilondo como con Carles Francino e Genma Nierga.

Cal consideras que foi a reportaxe ou a noticia máis importante que abordaches durante os teus anos á fronte do programa?

Ufff, foron centos de temas, miles, e é complicado seleccionar un. Nos inicios, os abusos e picaresca nas etiquetaxes dos alimentos, abusos na telefonía, daquela as eléctricas e recordo especialmente cando destapamos a fraude do xamón ibérico e as malas prácticas das academias de idiomas, así como a estafa dalgunhas gasolinerías, dunha marca moi coñecida, que “trucaban” as cantidades que introducían nos depósitos. Cheguei a entrevistar aos dous irmáns que destaparon todo o pastel... e ao pouco daquilo, rechamante, “desapareceron” do mapa! E recordo con especial agarimo aqueles casos nos que puidemos solucionar conflitos particulares de oíntes aos que, por exemplo, enganaran nunha operación de estética, con cadeiras ou colchóns “curativos” para problemas de costas... E os controis de prezos de produtos do Nadal que inventamos e que faciamos en setembro e logo contrastabamos cos de Nadal, que hoxe seguen facendo moitas televisións. Moitísimos casos. Pero, sobre todo, quedo con tentar concienciar aos oíntes de facer valer os seus dereitos, denunciar, non só protestar...

A ben seguro que algúns dos asuntos abordados no programa *Ser Consumidor* incidiron en prácticas senón abusivas polo menos si pouco respectuosas cos dereitos dos consumidores. Ao longo destes anos, creaches inimigos no teu labor de defensor dos máis débiles?

Quedo cos “amigos”, pero claro que houbo moitas empresas e colectivos ós que non lles gustaba que contásenos moitas cousas, que destapásenos fraudes, trampas, enganados, picaresca, ou que os oíntes as denunciasen en antena, por moi certas que fosen. Durante case tres décadas de “consumo” na Ser houbo moitas presións directas e indirectas para que non saíra

DIÁLOGOS DE CONSUMO

algún tema, mesmo ameazas, intentos de denuncias e de todo, pero nunca conseguiron que deixase de falar de algo, nin sequera empresas que se anunciaban na SER. A máis “peros”, máis interese en seguir adiante... E foi fundamental que sempre tiven o respaldo e respecto dos responsables da SER e, no caso do *Hoy x Hoy*, dos directores dos programas.

A axenda 2030 é unha axenda chea de compromisos ambientais que afectan de modo directo ao consumidor e ao cidadán en xeral. Vimos recentemente protestas desde o sector primario demandando unha menor presión sobre as súas obrigacións respecto diso, e maior claridade e coherencia administrativa. Cres que é unha boa folla de roteiro esta Axenda? Sénteste optimista cara ao seu cumprimento ou cres que nalgúns aspectos debería “levantarse o pé do acelerador”?

A Axenda 2030 é unha boa folla de roteiro, repleta de boas intencións para temas ambientais, saúde, enerxía, auga, seguridade alimentaria e un longo etcétera. Lagoas? Claro. É lóxico que case 10 anos despois do seu nacemento, necesite retoques. Por exemplo os referidos á produción agraria e os seus *peros*. Todo necesita “retoques” cando se pon en práctica, cando é complexo, con moitos intereses detrás, e máis á velocidade que vai todo... Pero sen esquecer que hai queixas para cambiar cousas que aliviarían - pesticidas- aos agricultores, por exemplo, pero que, á súa vez, prexudicarían aos consumidores. Difícil papeleta para a UE.

Despois de moitos anos, parece que temos ás portas dous proxectos de lei sobre atención ao cliente e accións colectivas, ambas aparentemente enfocadas a garantir ao consumidor a defensa dos seus dereitos. Na túa opinión sobre como se veu desenvolvendo o marco xurídico de protección do consumidor en España, cres que estas normas serán realmente efectivas?

Supoño que si, chegan para evitar moitos dos problemas que teñen os consumidores, como os abusos dos servizos de atención ao cliente, sempre repletos de trampas, enganar, “letra pequena” propiciados desde as propias marcas e, no seu caso, sen interese para resolvelos. Son normas que permitirán que esteamos moito máis protexidos, que se dean máis posibilidades á defensa dos afectados de grandes fraudes, pero nunca se sabe ata que as novidades leven tempo en funcionamento. Abren alternativas importantes para a defensa dos dereitos das per-

soas consumidoras e das súas asociacións. Na sociedade actual son normas imprescindibles. Chegamos tarde, pero...

Como ves a día de hoxe o asociacionismo en materia de consumo no noso país? Cales son ao teu xuízo as principais carencias das asociacións de consumidores?

Mal, moi mal. A falta de medios é un “cancro” irreversible. Fronte aos medios das grandes empresas, os grandes colectivos, os lobbies, que poden facer asociacións de consumidores, na maioría dos casos sen recursos, vivindo de subvencións con contagotas e dos poucos socios que teñen moitas desas asociacións? Con diferenzas, as administracións tampouco demostraron nunca ter moito interese en mantelas fortes. E, tristemente, vexo que languidecen e perden cada vez máis protagonismo. E que sofren tamén dos seus propios enfrontamentos cainitas... Por iso en moitos aspectos están a comerlles a tosta gabinetes de avogados cuxo interese xa sabemos onde está... Estraño moito esas grandes denuncias e eses grandes estudos en defensa dos usuarios sobre temas importantes...

O lema no teu perfil de X (antes Twitter) di “Pelexo sen éxito contra fraudes polos dereitos do consumidor”. Pensaches en borralo ou é un lema permanente?

É que sigo vendo tantas fraudes, enganar, estafas, picaresca, abusos, que non é fácil quitalo. É obvio que sen éxito: aí seguen. Bueno, se conseguín abrir os ollos a algúns, perfecto. Pero é pouco! Vouno manter por agora...





Primavera de portas abertas



**RUTA DO VIÑO
VALDEORRAS**
Do 3 ao 5 de Maio



**RUTA DO VIÑO
RÍAS BAIXAS**
Do 10 ao 12 de Maio



**RUTA DO VIÑO
O RIBEIRO**
Do 17 ao 19 de Maio



**RUTA DO VIÑO
RIBEIRA SACRA**
Do 24 ao 26 de Maio



**RUTA DO VIÑO
MONTERREI**
Do 31 de Maio
ao 2 de Xuño

VOCES

Rafael Urrialde de Andrés

Especialista en alimentación, seguridade alimentaria, nutrición e sustentabilidade.

Prof. Asociado da unidade docente de fisiología vexetal do Departamento de xenética, fisioloxía e microbioloxía da Facultade de Ciencias Biolóxicas da UCM.

Profesor Asociado do Departamento de Ciencias Farmacéuticas da Saúde na Universidade San Pablo CEU.

Profesor colaborador honorífico de Nutrición na Facultade de Enfermería da Universidade de Valladolid.

Historicamente coñecemos moitas crises alimentarias ocasionadas ou condicionadas polo prezo dos produtos alimenticios e como consecuencia disto produciuse unha diminución na seguridade alimentaria. A alimentación ten que ter un prezo adecuado en todas as fases da cadea alimentaria, por iso debemos cambiar a actual relación calidade/prezo, instaurada ao final dos anos 90 e principios do século XXI que, condicionada totalmente, está dirixida pola gran distribución alimentaria.

Hoxe sabemos que a alimentación debe ser unha entidade complexa e global que agrupe diferentes características; por iso cada vez está máis implantado o concepto da que desenvolvín xunto con outros científicos, a *alimentación 7S*, onde se teñen que incorporar e participar de forma conxunta estes aspectos da alimentación: segura, saudable, sostible, satisfactoria, social, solidaria e soberanía alimentaria. Todas estas características, parámetros, valores, premisas... deben entrar en xogo e ter o seu valor na cadea alimentaria e sobre todo na relación calidade/prezo, a parte doutros como I+D+i, tecnoloxía, desenvolvemento profesional, investimento de futuro...

Nos últimos anos, non se sabe moi ben por que, o mundo do consumerismo ou asociacionismo de consumo non interveu nestes aspectos na cadea alimentaria e na xestión e comunicación do risco, ou se o fixo, foi moi pouco, xa que se dirixiu sempre cara ao menor prezo, cando hoxe, coa ampla distribución mundial, os baixos custos de transporte e a súa rapidez, así como os moi baixos prezos en moitos países onde a man de obra está peor paga e con, en moitas ocasións, dereitos laborais moi mermados; son os provedores das marcas brancas ou marcas propias da distribución (MDD), os que condicionan desta maneira, tanto directa como indirectamente, a cadea produtiva e da transformación alimentaria no noso país.

É imprescindible volver a un sistema produtivo e da transformación que estea valorado cualitativa e cuantitativamente e que sexa rendible economicamente, como xa se fixo con moitos produtos alimenticios en moitos territorios, grazas



ás DOP, IXP e outros sistemas de garantía de calidade, tanto intrínseca como extrínseca, o que implicou que exista un valor engadido que permita ao sector da produción e da transformación obter uns rendementos adecuados para manter toda a nosa contorna e economía produtiva.

Para que toda a cadea alimentaria funcione e sexa eficaz e eficiente debe ter como participantes e cunha rendibilidade adecuada, a todos os axentes ou elos que a integran. É imprescindible, cando un dos elos debilítase ou non está integrado, como ocorría nos 80 e 90 coa produción, que se some, traballe e desenvolva toda a parte que lle corresponde, xa que se non, xérase unha inseguridade e un detrimento da mesma. Agora que se logrou que a produción estea integrada, sobre todo con toda a estratexia “da granxa á mesa”, non pode ser que a industria da transformación convértase única e exclusivamente en surtidora da distribución alimentaria, porque desaparecerían moitos parámetros imprescindibles para manter os dereitos á seguridade e saúde das persoas consumidoras. Tampouco sería bo para as asociacións que lles representan porque non poderían exercer as súas contribucións, accións e a defensa destas, se todas as empresas estivesen situadas fóra de España.

Débese construír un criterio/parámetro novo de identificación da relación calidade/prezo que, desde as asociacións de consumidores permita actualizar este binomio, que quedou anticuado e, que posibilita ás persoas consumidoras tomar decisións informadas e guiadas para poder escoller o produto alimenticio que mellor se adecúe aos seus requisitos e necesidades, cumprindo sempre coa lexislación vixente. Moita información presente nos medios *online* da industria da distribución alimentaria non está nin supervisada, nin avaliada e deixa moito que desexar. É de vital importancia que nun contexto no que os tempos e recursos cambiaron, esa información sexa fidedigna, veraz e enmárquese na lexislación vixente, evitando lagoas e baleiros de control que poidan xerar confusión e inducir a erros nas persoas consumidoras.

A FONDO

Que é un sistema de depósito, devolución e retorno?

En España, o plástico, o vidro, cartón ou aluminio susceptible de recuperación é recollido, xestionado e transformado por entidades sen ánimo de lucro formadas por asociacións de produtores (fabricantes e importadores). As máis coñecidas son ECOEMBES e ECOVIDRIO. Este é o Sistema Colectivo de Responsabilidade Ampliada do Produtor (SCRAP).

Con todo, existe outro sistema paralelo, complementario, para colleitar, transformar e reutilizar soamente os envases de vidro, plástico e latas especialmente. Esoutro sistema, que en España aínda non se implantou, pero no que se pensa, é o SDDR, Sistema de Depósito, Devolución e Retorno. Grazas a el os países nos que se aplica melloraron substancialmente as taxas de recuperación de residuos, é o caso de Alemaña cun 66% de cociente de recuperación fronte ao 45% estandarizado na UE. (*Fonte Eurostat*).

O paquete lexislativo sobre economía circular aprobado pola Eurocámara en 2018 establece que os Estados membros deben destinar esforzos para lograr que en 2025 se recicle un 70 % dos metais ferrosos e residuos de vidro, un 65 % dos envases, un 75 % do papel e o cartón, un 50 % dos residuos plásticos e de aluminio e un 25 % da madeira. Unha ferramenta coa que poderíamos contar para incrementar as actuais taxas de recuperación é o SDDR.

En que consiste o SDDR?

O SDDR definiuse inicialmente como un sistema de xestión de residuos baseado en asociar un pequeno sobrecusto (o depósito) ao prezo inicial dun produto envasado, que é reembolsado novamente cando o envase é devolto (a devolución) de tal forma que se asegure a súa recuperación e reintroducción na cadea de produción (o retorno).

Por que aínda non se implantou en España?

De momento en España existe un informe recente da Subdirección Xeral de Economía Circular do Ministerio para a Transición Ecolóxica e o reto Demográfico, de Setembro de 2021, que examina e avalía de forma pormenorizada as ferramentas necesarias e os custos asociados á súa posta en marcha.

Este sistema leva anos funcionando noutros países da nosa contorna como son: Alemaña, desde 2003, Croacia (2006), Dinamarca (2002), Estonia (2005), Finlandia (1996), Lituania (2016), Países Baixos (2005), Islandia, Noruega e o primeiro, Suecia desde 1984.

En todos estes países, agás Alemaña, organízanse como sistemas colectivos baseados na industria. A OCDE defíneos como “un sistema colectivo no que todos os produtores dun determinado produto ou dun determinado envase cargan a mesma tarifa polo depósito e son requiridos, de forma conxunta, a reembolsar todos os artigos que lle sexan devoltos independentemente do produtor do devandito artigo. Evidentemente, estes sistemas colectivos poden incluír máis dun tipo de produto ou dun tipo de envase. Os SDDR baseados na industria son, a miúdo, utilizados para recuperar residuos de envases dun só uso cuxo destino é a reciclaxe. No caso de que o destino do envase recuperado fose a reutilización, faise necesario que os envases teñan un deseño común.”

A Experiencia Europea.

En Alemaña cada fabricante ou importador que se dispoña a poñer no mercado algunha bebida deberá establecer se os seus envases estarán sometidos a depósito obrigatorio por ser dun só uso, segundo certificación previa da DGP, autoridade competente na regulación destes certificados. Eses envases serán recollidos de forma mecanizada ou manual, nos dous casos haberá un proceso de cálculo e clasificación.

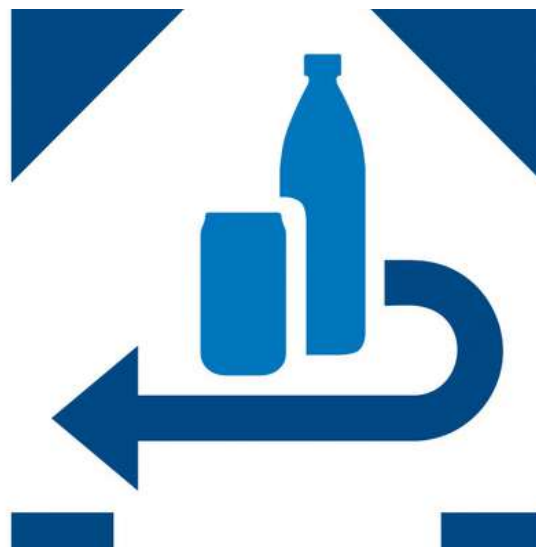


No resto de países existe unha autoridade de xestión de carácter privado case sempre, salvo a excepción de Croacia, que é público e Islandia que é mixto. Teñen personalidade xurídica con autoridade pública. Os vendedores que comercialicen envases de bebidas adheridas a este sistema deben recoller os envases baleiros daqueles produtos que venden e que lles devolve o consumidor, ben a través de máquinas ou de forma manual. Tamén deben informar sobre os materiais recollidos e os reembolsos que se entregan para ser compensados pola entidade central de xestión. Os vendedores envían os envases clasificados por materiais aos transformadores ou procesadores autorizados, aos que a entidade central compensa. É o encargado da recollida, cálculo e reembolso dos depósitos dos residuos de envases dun só uso e, posteriormente de clasificalos, comprimilos e envialos para a súa reciclaxe. Os consumidores reciben unha compensación dos vendedores cando devolven os envases baleiros.

Cómo se financian?

No estudo *“Deposit- Return Schemes. Data and figures from 16 member countries of the EPA Network”*, realizado en 2018 pola EPA Network¹⁶ para Alemaña, Austria, Croacia, Chipre, Dinamarca, España, Estonia, Finlandia, Hungría, Irlanda, Islandia, Noruega, Países Baixos, República Checa, Suecia e Suíza, recóllese que a maioría dos enquisados afirmaron que os elevados custos de aplicación constitúen o maior reto para a introdución do SDDR, seguido da falta de infraestruturas e a oposición, en moitos casos, de importantes sectores da industria. E aínda que é certo que o financiamento e a posta en marcha de sistemas destas características é, a priori, unha tarefa complexa, parece ser que moitos países decidiron apostar por que sexan os propios operadores, administradores ou xestores centrais do sistema, moitas veces establecido pola propia industria, os que se fagan cargo dos depósitos e reembolsos, así como da xestión dos ingresos provenientes das distintas tarifas que se recadan nestes países (tarifas de adhesión ao sistema, posta en mercado de novos produtos, etc.), así como dos ingresos pola venda do material reciclable e dos depósitos dos envases non devoltos.

Deberán facerse cargo dos gastos da xestión dos envases recollidos, de tal forma que o balance ingresos-custos final do sistema resulte cero.



Que envases podemos incluír no SDDR?

O material ou a forma do envase, do mesmo xeito que o seu volume, son criterios moi variables entre países, que adoitan obedecer aos requisitos propios de cada mercado segundo os hábitos e costumes do consumidor medio. Aínda que non é posible establecer un patrón, si se pode afirmar que unha gran maioría dos envases abarcados polos SDDR son, en xeral, de plástico refugable ou de aluminio. O vidro parece ser un dos poucos materiais que aínda se contempla nos SDDR baseados na reutilización e non só nos de reciclaxe.

E aínda que falamos normalmente de volumes entre 0,5 e 3 litros, non adoita ser un factor determinante como o material. Identificar os envases é unha das tarefas dos sistemas co fin de evitar a fraude, así como a rápida clasificación do material colleitado. A etiquetaxe do envase con códigos de barras ou con códigos propios ou mediante a recolección en bolsas pechadas con bridas especiais son algúns métodos utilizados.

Perspectivas Europeas

O SDDR é un tema de debate en distintos países europeos, nun intento por mellorar a recollida separada dos residuos e diminuír o impacto ambiental que estes xeran. Ademais dos países que teñen implantado o sistema de depósito actualmente, existen outros nos que se está expondo o seu establecemento (Francia, Austria, Polonia, Hungría, Eslovenia, Serbia) ou se anunciou a súa introdución nos próximos anos, como é o caso de Portugal, Reino Unido (Inglaterra e Escocia), Irlanda, Malta, Grecia, Eslovaquia, Bielorrusia, Letonia, Turquía e Romanía.

A FONDO



Aspectos técnicos a ter en conta.

Para implementar o sistema, é necesario identificar os envases suxeitos ao mesmo, informando ó consumidor que a súa adquisición está suxeita ao reembolso dunha parte do prezo ao devolvelo. Os métodos aplicables adoitan ser un código de barras ou unha etiqueta específica.

Tamén hai que ter en conta o sistema de retorno, a pesar de que un sistema automatizado é moito máis eficaz non parece ser a opción universal válida. Débese alternar a opción manual e a mecanizada a vontade dos receptores, co fin de ofrecer un número maior de puntos de devolución aos consumidores, sen excluír do sistema ao pequeno comercio malia existir a dificultade engadida de que os envases recollidos manualmente deben pasar a un centro de cálculo.

Para a almacenaxe, no suposto do retorno manual, recoméndase a recollida en bolsas que unha vez cheas, péchanse cun sistema de seguridade, estandarizado e identificado con código de barras. En caso de vidro pódense utilizar caixas, contedores ou outros sistemas de almacenaxe.

Para o retorno automático, a capacidade e o sistema de almacenaxe depende do tipo de máquina instalada. En canto ao sistema para a almacenaxe dos envases no contedor da propia máquina e o seu posterior transporte, existen diversas posibilidades no mercado: bolsas de plástico, caixas de cartón cunha bolsa de plástico no seu interior (a caixa reutilizaríase), ou contedores reutilizables de plástico que cando está baleiro pode encartarse. No caso dos envases de vidro, este sistema de almacenaxe debe garantir a seguridade do persoal durante a súa manipulación.

En canto ao transporte dos envases desde os centros de retorno ata os centros de reconto e clasificación, este debeo organizar o OCG e pódese realizar mediante loxística inversa ou recollidas específicas. O sistema de loxística inversa é en principio preferible, xa que fai uso do sistema loxístico xa existente para a distribución dos produtos entre os establecementos, e utiliza o retorno do propio camiión para recoller os envases retornados e levalos ata as infraestruturas loxísticas xa existentes.

E por último, débese ter en conta un sistema de etiquetaxe dificilmente falsificable así como facilmente destrutible, e así mesmo o prezo do depósito, que non sexa o suficientemente atractivo como para fomentar a fraude.

Experiencias piloto.

En España realizáronse algúns estudos para comprobar a viabilidade dunha posible implantación dun SDDR para residuos de envases de bebidas como complemento ao sistema de xestión actual. Con todo, levaronse a cabo probas a escala municipal co SDDR, sempre promovidas por asociacións ou colectivos favorables aos SDDR e, na súa maioría, con fins de avaliación do rendemento en cuestión de cifras de envases colleitado e calidade do material clasificado.

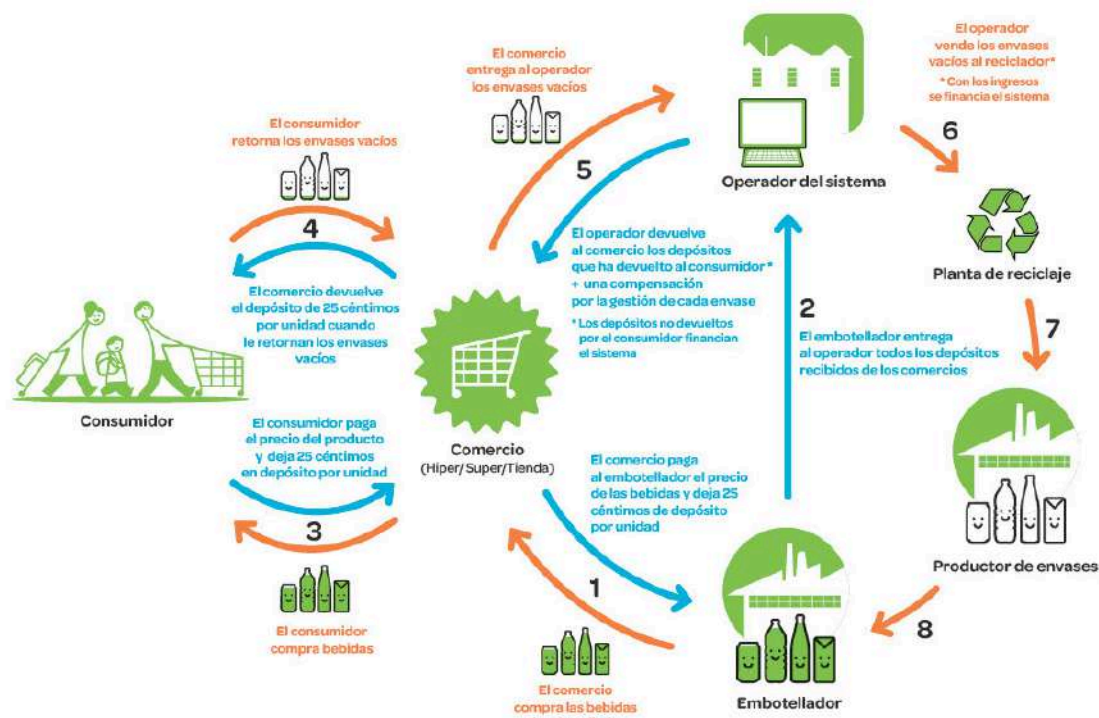
As máis completas delas, son: Almonacid del Marquesado en Cuenca durante 2011 e en Cadaqués (Xirona) en 2013.

Cal sería o escenario español?

No informe elaborado polo Ministerio de Transición Ecolóxica e Reto Demográfico (MITERD) en base á análise dos produtos e as tipoloxías de envases de bebida postos no mercado, ás características destes mesmos (material e volume), e segundo os datos de consumo dos diferentes produtos, propónse que os envases para incluír no SDDR sexan envases dun só uso e dun volume non superior a tres litros, e utilizados para a comercialización de auga, cervexa, zumes e refrescos.

Segundo esta análise, aumentaríase o material recuperado de forma significativa. Pero ese aumento non sería só un crecemento das taxas de recuperación de materiais como tal senón que se produciría unha repartición entre os dous sistemas, o SCRAP e o SDDR.

Reduciríase a cantidade de materiais dispersados polo medio ambiente (littering) en 6.700 toneladas ao ano.



Esquema dun sistema S.D.D.R. Fonte: Retorna

En canto ao importe do depósito, dato importante do proceso, debería ser unha cantidade fixa de 10cts por envase e con independencia do tipo de que se trate.

Esa cantidade pagaríana nun primeiro momento os produtores e importadores. Considérase que esta contía permitiría alcanzar un bo nivel de retorno, e ao ser un importe único facilitaríalo funcionamento do sistema.

Prevese un período de implantación de 32 meses contando cuns 30 centros de recuperación e clasificación repartidos en todo o territorio aos que chegasen os transportes cos materiais segundo a loxística inversa na súa maioría, é dicir, os mesmos transportes que distribúen as bebidas recollen os envases baleiros, especialmente no espazo HORECA (bares, restaurantes, cafeterías e servizos de catering). Os devanditos materiais serán colleitados por aproximadamente 12.146 máquinas automáticas e 28.264 máquinas manuais.

A inclusión en España do modelo de SDDR proposto xeraría un impacto directo sobre o actual modelo de xestión de residuos mediante SCRAP ocasionando cambios sobre os fluxos económicos de Ecoembes e Ecovidrio. A convivencia de sistemas, aínda que supón unha diminución nos ingresos de aproximadamente o 50%, tamén supón un aforro nos custos cun balance neto máis positivo para ECOEMBES.

A pesar de que o déficit de implantación do SDDR exposto en todos os escenarios terá que ser asumido polos produtores, convén ter en conta que estes aforraranse a non achega da taxa do punto verde que actualmente pagan aos SCRAPs.

Dende o punto de vista ambiental, a introdución dun SDDR non só aumentaría a cantidade recuperada de material, senón tamén a pureza do recollido e por tanto a calidade do recuperado. A implantación dun SDDR (con ou sen vidro) tamén comportaría aforros de emisións de GEI equivalentes a 0,5 millóns de toneladas de CO₂. Este aforro débese principalmente ao incremento da reciclaxe de aluminio e PET (e outros materiais), que evitan as emisións asociadas ás producións primarias dos devanditos materiais. O incentivo económico no que se basea un SDDR para que os envases sexan devoltos comporta tamén unha redución dos residuos de envases abandonados na vía pública e en espazos naturais.

A pesar de que o informe non é rigoroso polos motivos apuntados de dependencia de Ecoembes e Ecovidrio, deixa claro que o SDDR é unha ferramenta favorable á recolección e reciclaxe de materiais na que o pago do depósito supón un incentivo suficiente para que o cidadán actúe con responsabilidade e devolva ao ciclo de vida os envases usados.

É NOTICIA

Poden baixar os prezos do alugueiro en Galicia?

A nove meses da aprobación da Lei de Apoio á Vivenda, o Goberno central ven de aprobar un sistema de índices de prezos do alugueiro que regula a forma en que se poderá intervir na fixación do prezo do alugueiro en determinadas zonas do territorio previa declaración de zona de mercado residencial tensionado.

As Comunidades Autónomas son as competentes para emitir a devandita declaración, de oficio ou a instancia de parte, se se cumpre algunha das seguintes condicións:

- Que a carga media do custo da hipoteca ou do alugueiro no orzamento persoal ou da unidade de convivencia, máis os gastos e subministracións básicos, supere o trinta por cento dos ingresos medios ou da renda media dos fogares.
- Ou ben, que o prezo de compra ou alugueiro da vivenda experimentase nos cinco anos anteriores á declaración como área de mercado de vivenda tensionado, unha porcentaxe de crecemento acumulado polo menos tres puntos porcentuais superior á porcentaxe de crecemento acumulado do índice de prezos de consumo da comunidade autónoma correspondente.

Segundo se puxo de manifesto o pasado 19 de marzo, no marco dunha xornada informativa organizada polo IGVS, ningún municipio galego cumpriría a primeira das condicións; e, analizada a segunda, tendo en conta que o IPC acumulado no período de cinco anos que marca a lei sería do 14%, habería 55 municipios tensionados.

A maioría son pequenos municipios rurais, e dos grandes, facendo unha distribución por distritos, destacaría Santiago de Compostela con tres distritos tensionados, chegando a unha porcentaxe do 41% do total dos contratos, fronte a Pontevedra que tería un só distrito tensionado igual ao 0,51% do total; Lugo o 0,76% e Vigo e A Coruña cun 34 e 31% respectivamente do total de contratos de alugueiro considerados

Distintas Comunidades Autónomas recorreron a Lei de Vivenda perante o Tribunal Constitucional. Malia isto, a Xunta, desenvolveuna practicamente sen cambios, engadindo só a necesidade de colaboración cos distintos axentes implicados no

procedemento de declaración de zona tensionada. A Xunta de Galicia non prevé a declaración de oficio, deixando a iniciativa en mans dos concellos.

En todo o demais séguese a lei estatal a cal establece que se deberán artellar unha serie de previsións e programas por parte das autoridades competentes (os concellos, segundo a Xunta de Galicia) para xustificar a necesidade da declaración.

Asimesmo, esíxese a estes concellos que se doten de chan para vivenda pública para que nun prazo de vinte anos alcance unha porcentaxe do 20% do total en cada municipio.

Son procedementos e metas que segundo os axentes municipais serán difíciles de alcanzar sen axuda. A actual oferta de chan público para vivenda social nos municipios ou non existe ou queda vacante por falta de demanda. A falta de apoio financeiro aos promotores para que constrúan VPO desde o ano 2010 non contribúe, segundo o sector, a que esta posibilidade lles resulte atractiva.

A que contratos lles afecta esta declaración?

Unha vez declarado un municipio ou un distrito como zona de mercado residencial tensionado imporanse topes ao prezo do alugueiro da vivenda sempre que o arrendador sexa unha persoa física ou xurídica con máis de dez vivendas en alugueiro en total ou cinco na mesma zona tensionada. Tamén se verán afectadas pola declaración aquelas vivendas que leven máis de cinco anos fóra do mercado de alugueiro.

A vixencia desta declaración será de tres anos e poderá ser prorrogada.



TAMÉN É NOTICIA

A lei de prevención de perdas e desperdicio alimentario entra de novo no Congreso.



O novo proxecto de lei de prevención das perdas e desperdicio alimentario, aprobado en consello de ministros o 9 de xaneiro deste ano, convértese nunha ferramenta máis para acadar as metas da axenda 2030.

O fin da norma é buscar que nada se perda no proceso alimentario, débese aproveitar ou transformar todo para que as perdas, que actualmente son do 33% se acheguen a cero.

Para iso impóñense obrigacións a produtores e distribuidores, e en menor medida ao consumidor final. Establece unha orde prioritaria de posibilidades que vai dende a donación ata a súa transformación en alimentos para mascotas e mesmo como última opción a compostaxe.

O obxectivo é o aforro de enerxía e recursos mediante o aproveitamento.

Apple sancionada por abuso da súa posición de dominio.



A Unión Europea multa con 1.840 millóns de euros a Apple por abuso de posición dominante por impedir aos compradores dos seus produtos acce-

der a outros mercados de música por streaming forzándoos a mercala dentro da súa propia aplicación, o que afectou a millóns de usuarios que non puideron elixir libremente que servizos de música contratar, véndose obrigados a utilizar o ecosistema Apple.

A Xustiza dos EEUU acaba de iniciar un procedemento similar... esperanse mais sancións.

Autoridade do cliente financeiro.



Entra en fase parlamentaria o proxecto de lei que crea a autoridade administrativa independente de defensa do cliente financeiro. Calquera consumidor ou pequena e mediana empresa, que nas súas actuacións con entidades financeiras ou aseguradoras vexan os seus dereitos menoscabados pola actividade abusiva ou polo incumprimento de normas de conduta ou boas practicas establecidas polas autoridades poderán recorrer a este organismo en defensa dos seus dereitos. Estaremos atentos para coñecer o texto definitivo da norma e se, como esperamos, mellora o marco de protección dos usuarios financeiros.

Reclamación dos gastos hipotecarios.

Ao longo dos meses de febreiro e marzo, a Unión de Consumidores de Galicia desenvolveu unha campaña informativa sobre o procedemento de reclamación dos gastos de formalización dos préstamos hipotecarios que levou aos seus técnicos por máis de 25 concellos galegos.

O obxectivo desta actuación, que tamén se desenvolveu mediante actividades en liña, era animar a quen aínda non o fixera a reclamar os importes das facturas de notaría, rexistro, xestoría e taxación que no seu momento pagou de resultas da imposición de cláusulas abusivas por parte da entidade financeira nos seus contratos de hipoteca.

PACTO DE VIVENDA DE GALICIA 2021-2025



INSTITUTO
GALEGO DA
VIVENDA E SOLO



Observatorio da
Vivenda de Galicia

EN ANÁLISE

Os abusos das aseguradoras

Á espera do informe do ano 2023 da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, o volume de negocio do sector asegurador en España en 2022 foi de 64.861 millóns de euros, cun incremento de case o 5% con respecto ao ano anterior.

Na maioría dos casos estamos a falar de contratos nos que as condicións están preestablecidas nunha oferta que realiza unha compañía mercantil e nunha aceptación da mesma polo consumidor. É por iso que aos consumidores en España aféctanlles os aspectos relativos á seguridade na contratación deste tipo de produtos e son especialmente vulnerables producíndose moitos casos de indefensión.

Ao longo do tempo a través da doutrina xurisprudencial, fóronse interpretando restrictivamente as cláusulas que limitan de forma arbitraria e restritiva a cobertura do obxecto asegurado.

En sentido estrito podemos falar de dous tipos de cláusulas: as delimitadoras do risco, que son aquelas a medio das que se concreta o obxecto do contrato, fixando que risco se cubre, en que contía, durante que prazo e en que ámbito espacial. As cláusulas limitativas operan para restrinxir, condicionar ou modificar o dereito do asegurado á indemnización unha vez que o risco se produciu. Compre coñecer o seu alcance e deben aceptarse expresamente.

Pero que pasa se ao limitar o obxecto, a cláusula converte ese condicionante en algo imposible de cumprir?. Esa cláusula débese ter por non posta. Cando aceptemos un condicionado segundo o cal a parte aseguradora decida ou interprete arbitrariamente cando debe dar cobertura ou impoña unhas condicións tan difíciles de cumprir que o fan insuperable, estaremos a falar de cláusulas abusivas ou lesivas. Esas son as cláusulas que os tribunais teñen por non postas, son as que podemos anular e en todo caso esixir que non se apliquen malia que se asinaran de forma expresa.

Da doutrina xurisprudencial extraemos infinidade de cláusulas limitativas ou abusivas, que se foron eliminando do marco contractual. Pero a súa existencia casuística esíxenos o constante e permanente exercicio de vixilancia para que cada parágrafo dun contrato de seguros sexa comprensible e obxectivo.

Podemos analizar segundo os distintos sectores algunhas prácticas abusivas que debemos coñecer.



Referíndonos concretamente ao sector vehículos, é importante ter en conta o prazo de aviso previo para a prórroga do contrato; a compañía aseguradora está obrigada a comunicarnos con dous meses de antelación a renovación da póliza e os cambios que se vaian a producir, especialmente en caso de aumento das primas. E o asegurado en caso de non querer renovar a dita póliza dispón dun mes antes da prórroga para comunicar a súa intención de non renovar a mesma.

Así mesmo, outro aspecto especialmente sensible nos contratos de seguro de vehículos é a determinación do seu valor venal en caso de sinistro total. Nunca debe ser a aseguradora a que determine ese valor de forma unilateral, nas condicións debe establecerse o modo que permita a contradición en caso de non aceptación do valor venal por parte do consumidor.

Especial coidado debemos ter se sofremos un sinistro con respecto á franquía, xa que logo se non somos os culpables da ocasión do accidente causante dos danos, non poden imputarnos á franquía cantidade algunha. Na realidade sucede que os axentes das compañías intervinientes poden solapar a culpa e compartila para repartir os gastos incluídos nas franquías. Todo iso apoiado por unha práctica habitual como é ocultar os informes periciais para poder negociar mellor unha oferta.

No suposto dun accidente de tráfico con danos a terceiros, o prexudicado ten dereito a que se repoñan os seus danos na súa totalidade e dentro do taller da súa elección, sen que se nos poida obrigir a acudir a un taller concertado. Distinta é a situación do asegurado, quen si deberá aterse á esixencia das cláusulas pactadas.

Igualmente e para os casos nos que o custo de reparación sexa superior ao valor do vehículo, o terceiro prexudicado non ten que pasar porque se

EN ANÁLISE

apliquen as condicións pactadas co asegurado. Así, nos casos en que non sexamos culpables do accidente teremos dereito a esixir a reparación do vehículo con independencia do valor do mesmo, xa que corresponde que se nos repoña na situación previa ao sinistro e en moitos casos é obvio que o importe da indemnización non nos permitirá adquirir un vehículo de características similares ao que tiñamos.

No caso da vivenda, cando compramos unha casa e pedimos un crédito ao banco, contratamos unha garantía real que é a hipoteca. Esa hipoteca á súa vez condiciónase á contratación dun seguro de vida para o adquirente da vivenda, de maneira que se falece, o banco non teña que lidar coa situación económica dos herdeiros, e directamente asegúrese a recuperación do préstamo. Pero ás veces, o banco esixe maiores garantías, e *obriga* tamén á contratación dun seguro que cubra unha eventual falta de pagamentos de cotas. Distintos pronunciamentos xudiciais consideraron o carácter abusivo desta práctica xa que supón asegurar dobremente o mesmo risco que xa se garantiu co seguro de vida.

O aspecto de maior incidencia na interpretación destes contratos polos Tribunais é a exclusión de cobertura baseada na inexactitude do cuestionario. Moitos foron os casos en que ao momento do falecemento do tomador do seguro, e propietario do ben hipotecado, o banco négase a pagar o seguro baseándose en que á hora de contestar o cuestionario de saúde os datos non concordan coa realidade. Pois ben, tanto para este tipo de seguros como para calquera outros nos que se esixa unha declaración xurada sobre o estado de saúde do tomador, os datos achegados serán valorados segundo a boa ou mala fe do declarante. É dicir, estes contratos baséanse na boa fe entre as partes. Só no suposto de falta de boa fe pódese escusar o cumprimento de obrigacións por unha das partes.

Con respecto aos seguros de saúde, unha garantía que estableceu a xurisprudencia é a obrigatoriedade de prórroga da póliza aínda no suposto de enfermidade crónica acaecida dentro do período de contratación da mesma e ata que esta remita se é posible, xa que era habitual que un asegurado cunha enfermidade crónica recibise a notificación de rescisión de contrato con dous meses de antelación sen explicación algunha.

Vistas algunhas cláusulas lesivas sobre as que debemos de poñer atención á hora de asinar un contrato de seguro, podemos analizar agora tamén a problemática abusiva que se manifesta durante a vida do contrato, cando se produce algún sinistro e toca cumprir obrigacións para as aseguradoras.

Na maioría dos sinistros as grandes aseguradoras impoñen os seus prezos aos profesionais de forma unilateral. Tanto médicos, como talleres cobran prezos moi diferentes no caso de que os seus servizos os pague unha aseguradora ou os pague un particular. Os acordos coa aseguradora parten dunha situación de poder desta, impoñendo de forma estandarizada no mercado os seus baremos, os cales nunca o asegurado- prexudicado chega a coñecer de primeira man. Existe unha falta de transparencia neste sentido que favorece a unha das partes ao ofrecer o resarcimento dun dano sen expresar o valor correspondente e cun alto grao de homoxeneidade nas tarifas a profesionais por parte das aseguradoras.

Podemos frear estas prácticas abusivas das aseguradoras? Existen experiencias de reclamacións por parte de asociacións de profesionais de talleres, de empresas de asistencia ou da medicina libre ante as autoridades nacionais e europeas sobre a base das condicións que se lles impoñen. Pola nosa banda, as asociacións de consumidores asistimos día a día ao empeoramento da calidade do servizo que recibimos, a unha minoración das coberturas e ao constante aumento das primas. A colaboración entre asociacións de consumidores e asociacións profesionais podería ser una ferramenta que permitira poñer coto aos abusos das compañías de seguros. Niso estamos.



CAIXA DE CORREO



SEGUROS DE VIDA

A compañía aseguradora Santander Vida foi condeada a pagar máis de 100.000 euros a dous irmáns que reclamaban o pago das indemnizacións dos seguros de vida asociados a unha hipoteca, contratados polo seu pai. A reclamación feita a través da nosa asociación tivo que ser levada a instancias xudiciais ante o atraso inxustificable no cumprimento das obrigas por parte da entidade reclamada.

VICIOS OCULTOS EN VEHÍCULO

Un dos nosos asociados conseguiu que se anulase a compravenda a distancia dun vehículo de segunda man adquirido a través de unha app especializada que opera en toda España. O equipo da UCGAL puido demostrar que os vicios do vehículo constituían unha falta de conformidade e unha vulneración das normas de garantía, que dada a súa entidade, así como a imposibilidade de reparación xustificaban a resolución do contrato.



SERVIZOS DE MENSAXERÍA

Un asociado enviou un paquete a Bélxica que nunca chegou. No momento de facer a reclamación aportouse ademais do resgardo do envío da empresa de transporte, unha factura pola compra do teléfono móbil que se incluía no envío, por valor de 854 euros. Malia isto, a Xunta Arbitral de Transportes de Galicia manifestou a súa dúbida sobre o contido xa que logo a factura non demostra que o mobil ía no paquete. Nestes casos a indemnización que procede segundo normativa é o pago dunha contía fixa por quilo, polo que cómpre asegurar este tipo de envío.

ATE FIN DE EXISTENCIAS

Un dos nosos socios consúltanos sobre o dereito a esixir a entrega dun produto que figuraba en oferta nun folleto dun coñecido supermercado e que sen embargo non lle entregaban alegando que xa non dispoñían de existencias. Lembramos que a expresión “ate fin de existencias” é unha cláusula abusiva xa que non permite ao consumidor coñecer o número de vendas efectivamente realizadas. Trala reclamación da UCGAL obtivo o produto ao prezo publicitado.



ESTÁ A PASAR



Foro sobre Ciberestafas

O 25 de abril, ás 11.30 da mañan, no salón de plenos do Consello Económico e Social de Galicia, en Santiago de Compostela, UCGAL e ConsumES organizan un foro sobre Ciberseguridade no sector financeiro, dentro do Ciclo de Foros *A indefensión do consumidor no actual sistema xudicial*.

Este é o terceiro evento desenvolvido no marco deste programa, que nas anteriores edicións abordou o cártel dos coches (Bilbao) e os abusos nos contratos de seguros (Barcelona).

V Congreso Inmobiliario de Galicia

O secretario xeral da UCGAL, participou no V Congreso Inmobiliario de Galicia que se celebrou na Coruña os días 18 e 19 de abril.

No marco deste congreso abordáronse cuestións de máxima actualidade como a recente normativa sobre zonas tensionadas, vivendas de uso turístico, ou a intelixencia artificial, de mans de profesionais de recoñecido prestixio.



Sección de Consumo na Radio Galega

Un ano máis, o equipo técnico da nosa asociación participa cada xoves as 17.00 horas no programa da Radio Galega "A tarde", no que se analizan temas de interese para o consumidor e aténdense en directo as súas consultas.



Feira das Profesións

O 4 de abril, o pavillon deportivo do IES de Brión, acolleu a *Feira das Profesións*, organizada polos departamentos de orientación do IES de Brión, IES Plurilingüe de Ames e IES Xulián Magariños de Negreira. UCGAL participou na mesma cun *stand* no que informou a tódolos participantes e visitantes do labor garante dos dereitos dos consumidores, e divulgadora desenvolvida pola nosa asociación. Ademais impartíronse dúas charlas informativas para que a rapazada coñecera de primeira man o traballo que UCGAL leva desenvolvendo desde hai máis de 35 anos.

Convenio colaboración co Concello de Ames

O concello de Ames e UCGAL renovan o seu convenio de colaboración para a atención da veciñanza amiense. Nos puntos de información do Milladoiro e Bertamiráns os técnicos da UCGAL atenden presencial e telefonicamente ás persoas consumidoras os martes e xoves.







**UNIÓN DE CONSUMIDORES
DE GALICIA**



consumidores.gal