



CRITICONSUMO

NÚM.2

A FONDO
DESPERDICIO CERO

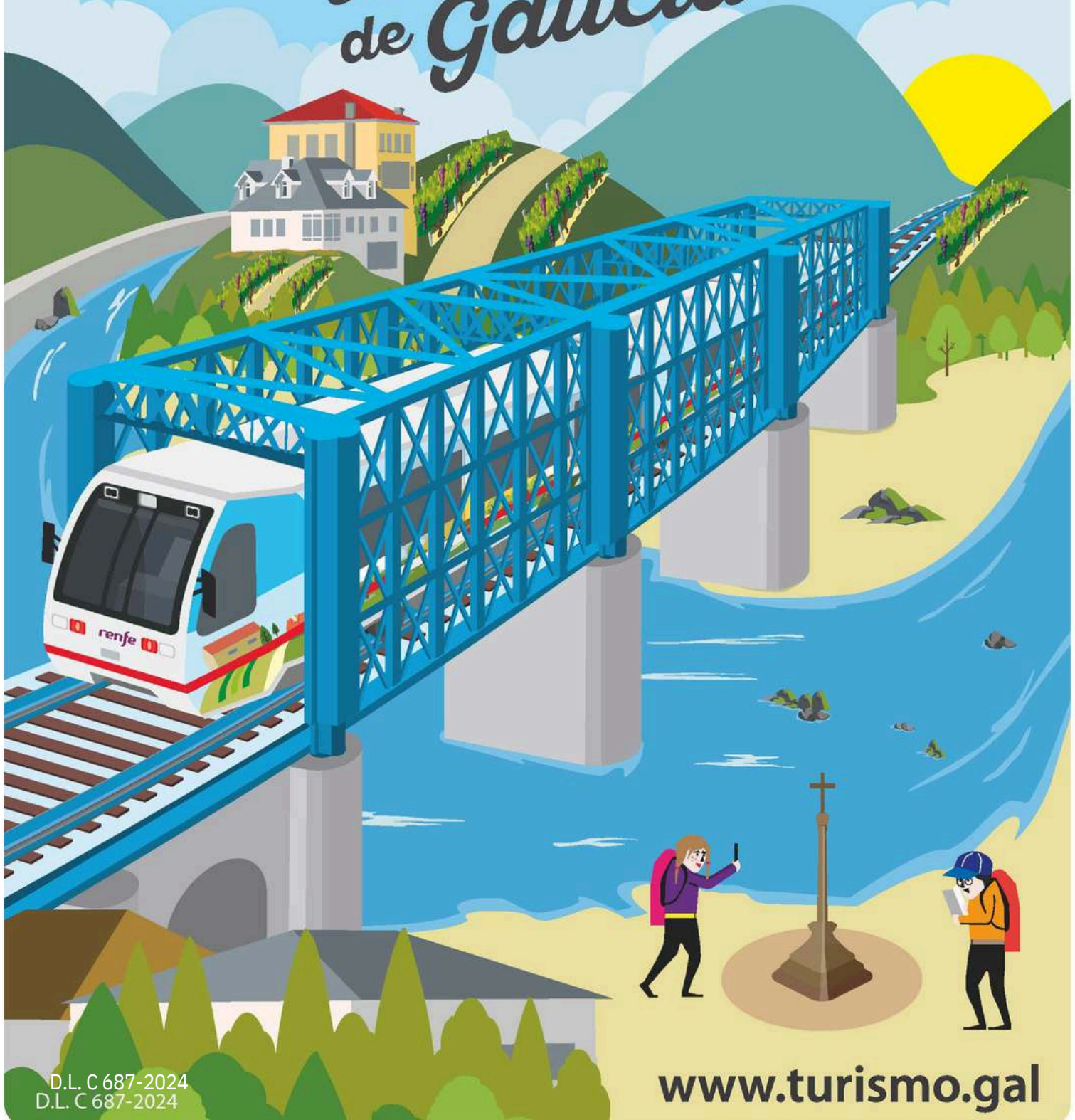
**DIÁLOGOS
DE COMSUMO**
GABRIEL ALÉN.DIRECTOR
XERAL DE COMERCIO E
CONSUMO

EN ANÁLISE
CIBERSEGURIDADE

TRENES
TURISTICOS

TRENES *turísticos de Galicia*

TOURIST
TRAINS



D.L. C 687-2024
D.L. C 687-2024

www.turismo.gal



CONTIDO

PÁX 4

DIÁLOGOS DE CONSUMO

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

Gabriel Alén Castro
Director Xeral de Comercio e Consumo da
Xunta de Galicia.

Gabriel Alén Castro é dende o pasado 25 de Abril Director Xeral de Comercio e Consumo dentro da Consellería de Emprego, Comercio e Emigración. Viña de ser Delegado Territorial da Xunta en Ourense. Fora elixido deputado nas eleccións de 2020 pero tivo que renunciar para ocupar o cargo de Delegado Territorial. Comezou a súa andaina na política municipal no ano 2011 como concelleiro de cultura no concello ourensán de Cenlle do que foi posteriormente alcalde. Tamén ocupou o cargo de coordinador do Grupo Popular na deputación provincial. Formouse como mestre especialista en educación física na Universidade de Vigo.

Cales son as prioridades do Goberno Galego en materia de consumo?

Dende o pouco tempo que levo no cargo observei que o traballo técnico da administración é o adecuado, que a atención é a adecuada e en todo caso a mellora que debemos implementar nos procedementos de resolución de conflitos é a axilidade. A transcripción escrita de cada procedemento atrasa moito a xestión e resolución. Debemos adaptarnos aos tempos, e facilitar que se poidan presentar as reclamacións en liña de maneira que a súa resolución sexa moito máis rápida e eficaz.

Os colectivos vulnerables son os principais destinatarios da nosa atención por esa debilidade maior en comparación con outros colectivos e traballamos para reforzar as súas garantías.

E en terceiro lugar, o outro eixo de actuación en materia de consumo por parte da administración é a concienciación da cidadanía a través dos talleres de formación de consumo aos máis novos desde a Escola Galega de Consumo.

Que están a facer ben as empresas con respecto ás persoas consumidoras e cales son as súas carencias?

As competencias do meu departamento son as dúas caras dunha mesma moeda. Un comercio eficiente e de calidade é bo para todos.



O comerciante está realizando un bo labor fronte ó consumidor porque lle interesa e está concienciado de que redunda no seu beneficio.

Tampouco debemos esquecer o poder coercitivo da Administración que nalgún caso é necesario cando se producen desviacións dese bo facer que é o da gran maioría.

As empresas teñen por diante o desafío do desenvolvemento das novas tecnoloxías como a intelixencia artificial ou a dixitalización no comercio, con todos os retos que iso supón.

A que nivel está Galicia en relación co resto de España na atención ás persoas consumidoras?

É cedo quizais para que poida determinar o nivel de atención con respecto a outras comunidades debido ao meu recente nomeamento, pero, si hei de dicir que o nivel de atención ás persoas consumidoras por parte da administración en Galicia é bastante esixente co nivel de garantías. Esíxese moito respecto da tramitación de expedientes e debo insistir en que é preciso mellorar a axilidade e desafortunadamente a eficacia.

Cales son os desafíos aos que se enfrontan as persoas consumidoras?

O comercio está a cambiar a pasos axigantados. Grandes superficies ocupan cada vez máis espazos, e non só físicos, o comercio en liña irrompe cada vez con máis forza nos fogares.

Fronte a eses cambios a Administración debe anticiparse para evitar ou prever os posibles perigos, como é a seguridade do comercio, que incidan nos dereitos das persoas consumidoras e permitan que as garantías que ata o de agora se consolidaron poidan exercer con normalidade neste novo escenario.

DIÁLOGOS DE CONSUMO

Como poden colaborar as asociacións de persoas consumidoras e a Xunta de Galicia?

É moi importante o marco de colaboración da Administración en ámbitos como a formación da mocidade e dos colectivos máis vulnerables a través da Escola Galega de Consumo, con entidades como Cáritas, ONCE e similares; pero tamén non é menos importante a colaboración coas organizacións de consumidores como a Unión de Consumidores de Galicia á que quero agradecer o seu labor. Penso que debemos insistir e ir máis aló da atención na resolución de conflitos das persoas consumidoras, organizando congresos, xornadas, eventos que xeren debates sobre as novidades legislativas do sector.

Un feito rechamante que denota esa colaboración, é a confusión do cidadán entre administración e asociacións, xa que en ocasións cren que son a mesma entidade á hora de tramitar unha reclamación, por tanto non debo máis que agradecer o seu bo facer e a súa disposición para colaborar connosco como administración.

Considera que as persoas consumidoras están satisfeitas co procedemento sancionador?

Considero que si están satisfeitos coas sancións, pero non cos tempos. Debo insistir na necesidade de cambiar o modo de reclamación escrita que obriga ós nosos técnicos a perder moito tempo coa transcripción do procedemento e implementar reclamacións en liña que acurten os tempos e doten á resolución de conflitos de maior eficacia.

Tendo claro que a resolución dos conflitos con celeridade de maneira que o cidadán poida garantir o seu dereito á xustiza é o primeiro obxectivo a mellorar por parte da Administración; á parte da axilidade queda algún outro reto que afrontar?

A colaboración entre asociacións de consumidores, administración e empresas é a clave para dar unha atención de calidade ás persoas consumidoras.

E nese sentido a concienciación dos tres axentes é a clave, e con ese obxectivo traballamos no departamento que dirixo. Hai consenso, hai colaboración e cremos que o futuro nese sentido poderémolo afrontar unidos.

Outro dos nosos retos é acadar un consumo sostible e responsable co planeta para garantir o futuro e a calidade de vida das novas xeracións,

todo isto vencellado á adaptación da protección dos dereitos das persoas consumidoras e usuarias ós diferentes avances tecnolóxicos e ós cambios que se produzan nos mercados.

Distintas políticas públicas están dirixidas a conseguir que as persoas consumidoras sexan máis responsables nas súas decisións de consumo, sexa desde un punto de vista ambiental, social ou económico e que esas decisións sexan informadas e conscientes. En que medida cre vostede que mellorou a “responsabilidade” do consumidor galego? Cre que as súas decisións de compra superaron o clásico binomio calidade-prezo? Existe unha folla de ruta desde o goberno galego ou desde a súa dirección para avanzar neste eido?

Sen dúbida; cada vez máis o consumidor, ademais do prezo e da calidade, valora tamén a experiencia de compra, a procedencia do produto valorando positivamente que sexa local.

Eso podémolo apreciar, por poñer un exemplo, nos mercados que é onde temos o mellor produto, de procedencia do entorno, o mellor prezo, pero ademais onde o placeiro coñécenos, fainos recomendacións, asesóranos, e onde podemos disfrutar experiencias gastronómicas coma as degustacións na propia praza.

Dende a Dirección Xeral de Comercio non prexulgamos a bos e a malos no sector comercial senón que queremos prestar máis apoio a aqueles que máis o necesitan, que son os pequenos comerciantes.

Farémolo así a través do novo Plan Estratéxico de Comercio que marcará a folla de ruta a seguir pero tamén insistindo a través da Escola Galega de Consumo e de campañas de promoción do comercio de proximidade e do consumo nos nosos mercados.



POR TI ARRÍSCOME A LOITAR CONTRA XIGANTES

Para traerche o mellor peixe e marisco fresco, hai xente que fai o imposible e que arrisca a súa vida a diario na nosa costa e no noso mar. E, para iso, hai que amar de todo corazón.



**GALICIA
SABE
AMAR**



XUNTA
DE GALICIA



Cofinanciado pola
Unión Europea

VOCES

Pastora Charlín
Directora de Comunicación - Conxemar

Plant Based

Estaríamos a negar a evidencia se non recoñecemos que, entre as tendencias actuais de alimentación, os produtos de orixe vexetal están a gozar cada vez máis dunha maior popularidade. Vexetarianos, veganos ou flexitarianos ábrese paso como novos perfís de consumidor con preferencias que basean a súa dieta principalmente no consumo de alimentos que desterran ou reducen á mínima expresión a inxesta de proteína de orixe animal.

Desta tendencia dános unha pista evidente comprobar o peso que, aos poucos, os agora coñecidos como produtos plant based van gañando nos lineais dos supermercados. Xa non nos resulta alleo o concepto e case todos coñecemos alguén que decidiu renunciar aos beneficios da proteína animal e apostar por ceder o protagonismo na súa dieta ós alimentos de orixe vexetal. Moitos deles movidos por principios animalistas, pero tamén outros que compraron a perigosa mensaxe de que “o vexetal é máis san” non só sen que o soporte científico o avale senón afastándose das directrices mundiais da OMS no que ten que ver, por exemplo, coas recomendacións de consumo de produtos de orixe mariña.

En calquera dos casos, a industria dedicada a estes produtos aproveitou un nicho de mercado ao que soubo orientarse creando novas elaboracións que imitan á proteína de orixe animal, tratando de emular o seu sabor e a súa textura a través de fórmulas de procesado nas que se inclúe o uso de saborizantes e aromas artificiais que, en ningún caso, suplen as calidades nutricionais que achega á nosa saúde, por exemplo, un peixe.

Esta evolución do mercado resulta comprensible entendida en termos comerciais. Existe unha demanda e a industria responde satisfacéndoa. Ata aí, nada novo. O consumidor é libre de elixir e dirixir a súa alimentación, por suposto. O problema transcende cando sobre a etiquetaxe destes produtos non existe unha norma clara nin información honesta que permita que esa liberdade de elección se poida exercer baseándose en información veraz.

Cada vez son máis os casos nos que o baleiro nas disposicións legais e o rigor no grao de cum-



primento que se aplican sobre os produtos denominados como *plant based* deixan espazo para que se produzan casos nos que a información resulta directamente enganosa, e permiten que nos atopemos con denominacións como MERLVZA, cuxa base principal é a soia e a súa maior aproximación co mar é un saborizante que falsea o sabor vexetal e disfrazao de peixe sen que a achega de propiedades nutricionais se aproximen sequera ao de orixe mariña.

A formulación é clara, ninguén está en contra de ninguén, pero todos debemos velar polo consumidor e loitar porque as decisións que este tome sexan de maneira consciente e con toda a información na man. A etiquetaxe destas imitacións debe ser máis clara que a actual e garantir que non exista a posibilidade de engano, desinformación ou mala interpretación por parte dos consumidores.

Esta batalla librouse no seu momento coas bebidas vexetais que utilizaban o concepto “leite” cunha permisividade clamorosa ata que en 2017 o Tribunal Superior de Xustiza da Unión Europea foi contundente e prohibiu o uso desta denominación ao considerala competencia desleal que infrinxía a lexislación vixente. Hoxe en día, os produtos conviven e o consumidor elixe libremente pero consciente de que a bebida vexetal que ten nas mans non é unha alternativa nutricional parangonable ao leite de orixe animal.

Ser rigorosos e categóricos a nivel informativo é crucial nun momento no que os motivos éticos ou animalistas gañan peso social á conta de primar unha dieta máis equilibrada, na que a proteína de orixe animal de calidade é recomendada pola maioría das dietas oficiais dos países desenvolvidos. Para quen ten algún tipo de responsabilidade dentro da industria alimentaria, e isto inclúe aos nosos gobernantes, resulta unha obrigaión extremar o compromiso co consumidor en aras de que obteña unha información completa e veraz. Non podemos esquecer que falar de alimentación é falar de saúde e iso son palabras maiores.

A FONDO

Desperdicio cero: sostibilidade e soberanía alimentaria

O Proxecto de lei sobre a prevención de perdas e desperdicio alimentario aprobado en Consello de Ministros en xaneiro deste ano, atópase en tramitación parlamentaria e espérase que entre en vigor cara a finais deste mesmo ano.

Evitar que desperdiciemos alimentos non é unha novidade e desde que a FAO determinou que un terzo aproximadamente de todo o que se produce pérdese, crear políticas que melloren estes resultados converteuse nunha necesidade.

A UE e a ONU a través do Plan Verde europeo ou a Axenda 2030, entre outros instrumentos xurídicos de alcance internacional, dotáronse de normas neste sentido, que xeren conciencia cidadá sobre a necesidade de aforrar enerxía e recursos para producir alimentos mediante o seu aproveitamento eficiente.

Para explicar este novo marco normativo, así como a realidade existente e os novos retos sobre esta materia, reuníronse en Santiago de Compostela expertos dos diferentes elos da cadea alimentaria, nunha Xornada auspiciada pola Unión de Consumidores de Galicia xunto coa Xunta de Galicia e a Asociación de Supermercados galegos (ASUGA).

A inauguración da xornada correu a cargo do director xeral de Calidade Ambiental e Sustentabilidade, da Consellería de Medio Ambiente e Cambio Climático da Xunta de Galicia. Segundo Ramón Boga, o efecto do desperdicio alimentario no medio ambiente é o responsable da emisión dun 8% dos gases de efecto invernadoiro, equiparable ao efecto do transporte por estrada.

Para contribuír a evitar estes efectos Galicia conta coa Estratexia Galega de Economía Circular 2030, que incide na maneira de producir alimentos de maior calidade, con menor impacto na contorna, máis eficientes e con menos desperdicio. Ademais, Boga, destacou que hai que avanzar no tratamento de refugallos mediante a creación de centros de valorización.

A Subdirectora Xeral de Calidade e Sustentabilidade Alimentaria, do Ministerio de Agricultura, Pesca e Alimentación, Ana Díaz Pérez, fixo unha exposición dos aspectos normativos do desperdicio alimentario.

Concretamente, comezou definindo os obxectivos que sobre este aspecto establece a Axenda 2030, en primeiro lugar a redución dun 50% do desperdicio alimentario no comercio retalista, e en segundo lugar reducir as perdas nas cadeas de produción e subministración.

Para lograr eses obxectivos, establécense estratexias. Por exemplo, “Da granxa á mesa”, un plan que busca integrar noutras políticas da Unión Europea a prevención de perdas e propoñer obxectivos xuridicamente vinculantes para a redución de residuos.

Desde a Directiva Marco sobre residuos presentada á Comisión Europea en xullo de 2023, establecéronse tamén obxectivos claros para 2030 nesta materia. Concretamente quérese reducir un 10% as perdas no elo da transformación, e conxuntamente no elo da venda polo miúdo e distribución, restaurantes e servizos alimentarios e fogares, un 30%.

Segundo Ana Díaz, con esta lei búscase que as empresas realicen un autodiagnóstico dos seus procesos que identifiquen onde se produce a xeración de excedentes e os desperdicios, e así poder establecer medidas que minimicen esta xeración.

O proxecto de lei establece unha xerarquía de prioridades para o uso dos alimentos antes de desbotalos. En primeiro lugar, débense realizar doazóns; e especialmente os establecementos de distribución con superficie maior a 1300m² estarán obrigados a manter convenios para doar os seus excedentes.





En segundo lugar, débense destinar á transformación doutros produtos de uso humano; se isto non fose posible serán destinados á industria de alimentos para animais; en cuarto lugar, o seu destino será o de subprodutos noutra industria e en última instancia a compostaxe ou biomasa.

O Desperdicio Alimentario no Sector Primario e a Industria.

Na primeira mesa estiveron representadas cooperativas agrarias, fabricantes de bebidas, e alimentos así como un experto en valorización de subprodutos da pesca.

A importancia do clima é un factor a ter en conta no sector agropecuario, xa que orixina perdas involuntarias das que non se pode responsabilizar ao produtor e por tanto non se lle poden impoñer cargas ou obrigacións respecto diso que fagan máis difícil a produción agraria.

A imposición de sancións que establece o proxecto de lei en caso de incumprimento de obrigacións non parece ser un modo eficaz de concienciar ao pequeno agricultor, segundo o representante das cooperativas agrarias galegas, **Higinio Mougán**. Cren os produtores agrarios que se debe influír sobre os axentes da cadea para distinguir o evitable do inevitable, mediante campañas de sensibilización informativas e non partir dunha táboa rasa que defina o desperdicio e impoña taxas de redución lineais.

Piden desde a súa asociación, loitar contra as prácticas comerciais desleais, unificando a linguaxe de comercialización de alimentos.

Así mesmo, á hora de facer doazóns hai que falar de infraestruturas e medios loxísticos para as mesmas. O pequeno agricultor non dispón de medios suficientes.

A representante dos fabricantes de alimentos e bebidas, **Paloma Sanchez Pello** (FIAB), afirmou que se avanzou moito nos últimos anos en innovación, en especial no sector do *packaging*, para controlar as perdas na produción. Conscientes de que son perdas de beneficios, tamén destacou que a comunicación entre empresa e consumidor facilitou que se desboten menos produtos na fase de consumo. Con respecto ao proxecto de lei, sinalou que a lei obriga a reducir, pero reducir ten límites e non se pode obrigar a reducir máis aló deses límites.

Para o representante do CSIC, **Xosé Antón Vázquez** a importancia dos subprodutos da pesca, así como os descartes, entendendo por tales o produto que no momento da extracción refúgase directamente, hai que convertela nunha ferramenta para evitar perdas na produción pesqueira. É necesario reutilizar eses subprodutos mediante a mellora de procesos industriais, como a biorrefinería ou o hidrolizado encimático, e a procura doutros consumidores para ese novo produto terminado. A innovación nese sector está a avanzar e a fariña de peixe como último recurso xa non será a única opción. Aínda así, o desperdicio cero no sector da pesca é utópico, hai un desperdicio inevitable.

Segundo **Perla Ferrer** (Clusaga), a produción de ingredientes en po para a transformación alimentaria que garanta menos diminucións nos procesos, as novas tecnoloxías en *packaging* con fórmulas máis intelixentes para almacenar os alimentos ou o ecodiseño, son exemplos de desenvolvementos innovadores que melloran a produción contribuindo a minorar as perdas.

A FONDO



Loita contra o desperdicio alimentario

Desde 2013, unha cooperativa portuguesa, atende a máis de 9000 consumidores, ofrecendo produtos de 380 pequenos agricultores a través de 16 centros de provisión e distribución en toda a xeografía portuguesa.

Fruta Feia recibe cada mañá os produtos e distribúeos equitativamente en caixas que se venden como unidade. Son produtos que non teñen unha saída fácil cara ós grandes distribuidores polos seus calibres.

“*Gente bonita come fruta feia*”, ese é o seu lema, que triunfou nestes anos contribuíndo a distribuír semanalmente unha media de 24 toneladas de alimentos da horta portuguesa e evitando un desperdicio de case que 6.000 toneladas anuais de alimentos.

Cifras e valorización.

Como se mide o desperdicio?, que debemos contar?, Onde?

Estas preguntas obtiveron resposta na exposición que fixo **José María Medina**, membro da fundación Enraiza Dereitos, especialista no desenvolvemento de talleres e modelos de cuantificación do desperdicio alimentario. Segundo este experto, é necesario distinguir entre desperdicio e subproduto en primeiro lugar, e é fundamental saber onde medir.

Elaboraron un modelo que estratifica a medición dos excedentes de cada unidade de produción segundo a subdivisión de código de actividade a catro díxitos do CNAE da Seguridade Social, para que así se poidan realizar comparacións entre os distintos sectores de forma homoxénea.

Á súa vez, dispoñemos de dous métodos: un directo mediante pesada, análise de composición de residuos, e outro indirecto, mediante referencias.

Non todos os métodos serven para todos os elos da cadea.

A nivel xeral despois de realizar os estudos de medición pódese concluír que **a poboación non é consciente do que desperdicia**. A medición e o cálculo convértese así nunha ferramenta de concienciación e sensibilización en cada axente e sector sometido a estudo.

A Fundación *Espigoladors*, da que forma parte como investigador **Adriá Burniol**, desenvolve o seu labor no sector primario, na agricultura, mediante proxectos que promoven a “*rebusca*” ou “*espigueo*”. Isto é, o aproveitamento dos produtos que unha vez cultivados son recuperados mediante un segundo proceso de recolección na terra.

Segundo a FAO, un terzo dos alimentos pérdese, e á súa vez unha cuarta parte da poboación mundial está en risco alimentario.

O produto recuperado mediante o espigueo é doado a bancos de alimentos ou Cruz Vermella, e a súa recolección realízase por voluntarios o que dá unha maior difusión a este labor, convertendo esta estratexia nunha ferramenta de sensibilización fundamental.

A Distribución de Alimentos e o Desperdicio Cero

O segundo gran elo da cadea alimentaria é o sector distribución, representado na Xornada na segunda mesa de traballo moderada por **Prudencio Prieto**, presidente da Unión de Consumidores de Castela León.

Nesta mesa a representante de ASEDAS, **María Martínez-Herrera**, cifrou no 0,6% o desperdicio producido en 19.000 puntos de venda en toda España. Sinalando que para a distribución desperdicio é todo o que non se pode vender.

Os grandes distribuidores están moi concienciados na prevención e innovación para a prevención de perdas. As súas políticas mercantís de promocións de produtos de próximo vencemento e manexo intelixente de stocks, provocaron que esa baixa porcentaxe de desperdicios conleve que as doazóns que realizan pódese dicir que forman parte dunha política social das empresas máis que dunha obrigación para evitar os desperdicios.

Insisten todas elas en que os bancos de alimentos non son considerados como o vertedoiro das distribuidoras. Aínda así, cren, que todo é mellorable e están abertas a suxestións e propostas respecto diso.

Os consumidores e usuarios ante o desperdicio alimentario

E por último a cadea alimentaria termina no consumo final. Nesta xornada un representante dos consumidores, un dos bancos de alimentos, un dos concesionarios de comedores públicos e un da hostalería debateron sobre as novidades do proxecto de lei e como lles pode afectar.

Rogelio Carballo coordina o servizo de comedor de 1100 alumnos diariamente na provincia de Pontevedra, o seu maior reto é levar cada día menús equilibrados, de tempada co que abastecer os seus comedores. Moita xente que participa neste labor é voluntaria cando se trata de comedores sociais nos que o desperdicio adoita ser un problema menor. Para el existe un claro dilema derivado da condición de pertencer a unha institución sen fin de lucro e responsabilidade social por unha banda e por outra ter obrigacións fiscais como calquera sociedade capitalista.

Manuel Mora describiu a xestión dos bancos de alimentos no día a día como uns intermediarios entre as persoas en exclusión social acreedoras do beneficio alimenticio e os doantes, a través das pequenas unidades de xestión directa das axudas como pode ser Cáritas e outras asociacións similares.

As campañas de doazón que realizan con voluntarios na rúa reciben un 90% máis de apoio que as que se realizan en comercio retailista sen voluntarios. Con todo, prevé que un dos efectos da nova normativa sexa o incremento das doazóns ás que están obrigadas os axentes da cadea.



Para que as doazóns non produzan perdas durante a fase de entrega sométense a tres controis de caducidade: un, na entidade doante, outro no banco, e un máis na entidade receptora que fai a entrega dos produtos ao consumidor final.

A estimación económica de alimentos por persoas é de 160 euros. Con todo, cada usuario dos bancos de alimentos en España recibe un 20% desa cantidade segundo afirmou o presidente do Banco de Alimentos Rías Altas.

O presidente da Unión de Consumidores de Aragón afirmou na súa intervención que o desperdicio reduciuse en virtude dun maior incremento dos prezos dos produtos da cesta da compra. Segundo **José Ángel Oliván** a motivación económica é xeradora dun menor desperdicio, que segundo as súas declaracións soamente alcanza ao 4% nos fogares, responsabilizando aos demais axentes da cadea do 26 % restante.

Na xornada tamén participou o director xeral de Comercio e Consumo, da Consellería de Emprego Comercio e Emigración, da Xunta de Galicia, **Gabriel Alén**, inaugurando a sesión da tarde. Apostou nas súas declaracións polas novas xeracións, considerando que serán moi conscientes nas súas decisións de compra, tendo en conta non só a orixe dun produto senón tamén as consecuencias finais.

A clausúra da xornada correu a cargo da subdelegada do Goberno en Galicia, **María Rivas**, quen insistiu na necesidade de sensibilizar á poboación sobre a importancia da redución do desperdicio alimentario, en liña coas actuais políticas europeas e destacou o proxecto de lei como unha ferramenta fundamental para camiñar, xunto cos nosos socios europeos, pola senda marcada desde Bruxelas.

É NOTICIA

A CALIDADE DO SERVIZO FERROVIARIO A PEOR



O Ministerio de Transportes modificou desde o 1 de xullo a política de indemnizacións por atrasos nos servizos comerciais de RENFE (AVE, Avlo, Alvia, Euromed, Intercity e Longa Distancia). Con esta medida indemnizará aos usuarios dos ditos servizos coa devolución do 100% dos seus billetes en caso de atraso de máis de 90 minutos e do 50% cando se superen os 60 minutos. Ata o de agora aplicábase a devolución do 100% aos atrasos de máis de 30 minutos. En definitiva, esta medida supón limitarse a cumprir co marco legal vixente e equipararse aos seus competidores pero pola parte baixa da táboa.

O usuario disporá agora de tres opcións a exercer nun prazo que vai desde as 24 horas da saída prevista do tren ata os tres meses. Poderá solicitar o pago da indemnización na mesma forma de pago que utilizou na compra, solicitar un troco por un bono para adquirir con posterioridade os servizos de RENFE nun prazo de seis meses e cunha bonificación do 50%; ou en terceiro lugar, se é cliente do programa de fidelización, terá unha bonificación do 100% se solicita a devolución mediante puntos, trocables durante tres anos.

Os trens AVLO supoñen unha excepción, a compensación farase a través da mesma forma de pago utilizada na compra do billete e durante o prazo xeral establecido para as demais indemnizacións.

Os servizos públicos de Renfe, que serían os dos trens de proximidade, Media Distancia e Avant, non sufriron modificacións nas súas indemnizacións.

O ministro, Óscar Puente xustifica este empeoramento das condicións do compromiso de puntualidade de RENFE no alto custo que supoñía manter as anteriores; ata 42 millóns de euros ao ano destináronse en 2023 a estas indemnizacións. Así mesmo, di que a competencia ten condicións similares. É a primeira vez no que vai de século que se actualizan as condicións de indemnización da compañía.

Con todo, as palabras do ministro non achegan explicación plausible que xustifique o cambio no sistema de indemnizacións xusto no momento no que máis atrasos están a producirse en toda a rede ferroviaria do Estado.

A chegada dos trens de baixo custo ao servizo da compañía pública de transportes non tivo o éxito esperado, multiplícanse os atrasos de horas e as incidencias convértense en rutina. A tal punto chegaron os problemas cos trens de fabricación Talgo, que desde o ministerio pénsase nunha reclamación á empresa fabricante polas graves incidencias sufridas, especialmente na estación de Chamartín.

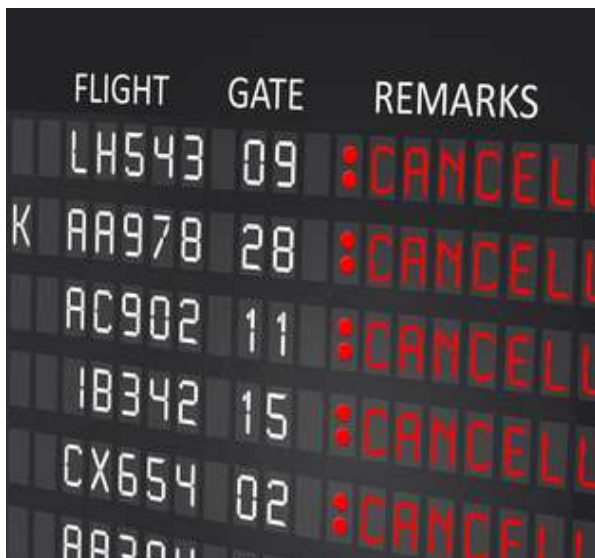
Unhas 500 persoas estiveron encerradas nun Avlo mais de dúas horas nun túnel o pasado 5 de agosto, sen aire acondicionado e sen luz. De cada dez trens soamente catro manteñen o seu servizo puntualmente. Ante este caos témesse a resposta cidadá e segundo fontes do ministerio están a prepararse para esas continxencias.

Así mesmo, e como xa denunciámos ante a Dirección Xeral de Consumo e o Ministerio de Transportes, segue a infrinxirse a normativa europea sobre dereitos dos viaxeiros de ferrocarril. O concepto de “hora de chegada”, segundo a normativa comunitaria é o momento de apertura de portas do tren e non o momento en que fai o seu paso por baliza. E o concepto de “atraso”, tómase en función desa hora de chegada polo que ademais de que a calidade do servizo é cada vez peor, o goberno de España segue a permitir que se incumpran normas europeas imperativas e deste xeito dificultar aínda máis o cobro de indemnizacións por atrasos.

Podemos concluír que tanto a rebaixa acordada de indemnizacións como a interpretación do concepto xurídico “atraso”, favorecen ás empresas e á propia administración en detrimento do consumidor, curiosamente nun contexto no que no programa do executivo o transporte en ferrocarril converteuse na gran baza da mobilidade dentro do conxunto do Estado, incorporándose á oferta competitiva pero de forma moi precaria.

É NOTICIA

ATRASO E CANCELACIÓN DE VOOS



Cada verán é noticia a cancelación de voos e a vulneración de dereitos dos usuarios do transporte aéreo por parte dos transportistas.

De acordo ao Regulamento (CE) 261/2004, un voo sofre un **atraso** se a súa hora de saída efectiva vese diferida con respecto á hora de saída prevista en máis de dúas horas ou chega ao destino final tres ou máis horas despois da hora de chegada prevista, e iso sen que se cambiara previamente a programación do voo.

Os pasaxeiros teñen **dereito á información**, para iso a compañía aérea debe entregarlles un impreso cos dereitos que lle asisten. Os pasaxeiros teñen tamén o dereito de **atención** mentres esperan o seu voo, é dicir, a aerolínea ten que ofrecer e proporcionar: comida e bebida suficiente, dúas chamadas telefónicas ou acceso ao correo electrónico, aloxamento en hotel se é necesario pernoitar ou se é necesaria unha estancia adicional á prevista polo pasaxeiro, transporte entre o Aeroporto e o lugar de aloxamento.

Non esqueza que se a compañía non cumpre coa súa obrigaón de proporcionar de maneira gratuíta a atención indicada, o pasaxeiro debe gardar os recibos dos gastos nos que incorrese para posteriormente reclamarllos á compañía aérea.

O dereito de atención no caso de atraso dun voo está condicionado a uns límites temporais en función da distancia do voo.

Se o atraso é de cinco horas ou máis, e o pasaxeiro decide non viaxar, terá dereito ao reembolso en sete días do custo íntegro do billete ao prezo ao que se comprou, correspondente á parte da viaxe non efectuada e á parte da viaxe efectuada se o voo xa non ten razón de ser.

Cando proceda, correspóndelle ademais, un voo de volta ao primeiro punto de partida o máis rapidamente posible.

Lembra que, no caso de elixir o reembolso, ao non chegar ao destino con máis de 3 horas de atraso, o pasaxeiro non xerará o dereito a compensación recollido no regulamento europeo. Cando o pasaxeiro chegue ao destino final tres ou máis horas despois da hora de chegada inicialmente prevista pola compañía aérea, o pasaxeiro pode ter dereito a unha compensación (de acordo co establecido na sentenza de data 23 de Outubro de 2012, do Tribunal de Xustiza da Unión Europea C-581/10 e C-629/10), agás que a compañía aérea poida demostrar que o atraso foi provocado por unha circunstancia extraordinaria. Ademais, debe demostrar que fixo todo o posible para evitar o atraso. En todo caso, non son circunstancias extraordinarias as folgas do persoal propio da aeroliña nin avarías distintas das provocadas por impactos de paxaros, restos de obxectos estraños nas pistas ou avarías detectadas polo fabricante e que afecten a toda a frota.

As **compensacións** económicas previstas estableceranse en función da distancia ao destino, sempre que o atraso sexa polo menos de tres horas ou máis.

Distancia do Voo	Dereito á atención se o atraso na saída é maior de	Compensación
1.500 kms	2 horas	250 €
Todo voo intracomunitario de máis de 1.500 kms e todos os demais entre 1.500 a 3.500 kms	3 horas	400 €
Máis de 3.500 kms	4 horas	600 €



Novas normas europeas para reducir, reutilizar e reciclar.

A Unión Europea ven de aprobar un regulamento co fin de facer os envases máis sostibles e reducir os residuos dos mesmos. Algúns tipos de envases de plástico de un só uso quedarán prohibidos a partires do 1 de xaneiro de 2030.

Entre eles figuran os envases de froitas e verduras frescas sen procesar, os de alimentos e bebidas que se serven e consumen en cafeterías e restaurantes, os de porcións individuais (para preves, cremas, condimentos, azucre, etc), os envases pequenos de produtos de hixiene persoal e as bolsas de plástico moi lixeiras.

Edreams-Ryanair



Segundo a compañía aérea Ryanair, Edreams engana ós usuarios coa súa subscripción *prime*.

Fontes da compañía aseguran que con “*técnicas de publicidade enganosa e con descontos ficticios*” incorren en fraude ós consumidores. A compañía irlandesa denunciou estas prácticas ante consumo e reclamou ilegalizar esta fórmula.

A axencia de viaxes Edreams rexeita as acusacións e asegura que Ryanair recorre á denigración porque no teñen outros argumentos. Veremos que conclúen as autoridades de consumo sobre esta particular batalla.

Aprobada a regulación das vivendas de uso turístico en Santiago.

O Pleno do Concello de Santiago aprobou o 24 de xuño a ordenanza que regulará as vivendas de uso turístico, culminando así un proceso iniciado nos dous mandatos anteriores. Esta ordenanza fixa o modo de comunicación, os requisitos e a documentación que deben incluír as persoas que queiran ofrecer unha vivenda como aloxamento ata un máximo de 60 días ao ano, sempre que sexa o lugar de residencia habitual dunha persoa física.

Para UCGAL esta ordenanza parece deseñada para compensar o cese de actividade que debería corresponder a todas as VUT que están a operar á marxe do título habilitante municipal. Por este motivo, a asociación considera imprescindible que se cree un rexistro público para que toda a veciñanza coñeza as datas concretas nas que cada unha desas vivendas declara operar ao longo do ano, e permitir así denunciar os abusos que se poidan producir.

Conscientes da evolución descontrolada deste fenómeno, UCGAL participa no proceso de regulación das VUT na cidade da Coruña e ven de solicitar información respecto da situación desta modalidade de aloxamento na cidade de Vigo.



A CNMC multa a Booking con 413 millóns de euros.

A maior multa nunca imposta por abuso na posición de dominio. A CNMC considerou que a compañía cometeu dous abusos da súa posición desde, a lo menos, o 1 de xaneiro de 2019 ata a actualidade, ao impor varias condicións comerciais non equitativas aos hotéis situados en España que empregan os seus servizos de intermediación de reservas, e ao restrinxir a competencia doutras axencias de viaxes en liña que ofrecen os seus mesmos servizos.



EN ANÁLISE

Antonio Roma Valdés

Fiscal Xefe de Fiscalía de Área de Santiago

Protección penal do consumidor en Internet

Quenes integramos a sociedade operamos na Internet, con independencia da idade e a maior ou menor pericia. Toda clase de xestións públicas e privadas, as comunicacións e as relacións sociais practícanse en maior ou menor medida a través de medios tecnolóxicos. Vivimos pegados ao teléfono porque é unha xanela ao mundo e, o mesmo que o resto das xanelas permite ver cara a fóra, pero tamén cara a dentro. Consciente ou inconscientemente recibimos comunicacións que poden englobar condutas fraudulentas cometidas non sabemos onde. Como contraste, a golpe de clic, un delincente pode traficar con drogas ou con persoas en países alleos ao propio, constituír sociedades en paraísos xurídicos ou institucionais, abrir contas correntes en paraísos fiscais ou transferir cantidades a través de criptodivisas en moedeiros virtuais opacos.

Fronte ó sistema xurídico tradicional no que as persoas son exclusivamente físicas, estamos a dar os primeiros pasos cara á protección da identidade virtual. Mostramos unha personalidade cando nos relacionamos de individuo a individuo, pero encerrámonos nos nosos pensamentos cunha pantalla diante. A Sala Segunda do Tribunal Supremo comezou a atopar a necesidade de protexer a intimidade virtual (por todas, a STS 197/2021, do 4 de marzo). A casuística puxo de manifesto situacións de extorsións, usurpación de personalidade e a cancelación de perfís en redes sociais (401 CP), o acoso reiterado a través do bombardeo de mensaxes de telefonía e redes sociais (172 ter CP), etc.

Nalgúns casos, a normativa penal ofrece como solución o peche de páxinas web (ou, a lo menos, a retirada de contidos) a través das cales se cometen infraccións penais, casos da indución ao suicidio de menores (143 bis CP), a indución ás autolesións de menores (156 ter CP), a distribución de pornografía infantil (189.8 CP), os delitos contra a propiedade intelectual (270.3 CP), a distribución de contidos susceptibles de prexudicar a saúde das persoas (361 bis CP), a difusión de ideas dirixidas a xerar odio (510.6 CP) e o enalteceamento do terrorismo (578.4 CP). Probablemente esteámonos atopando fronte ós primeiros pasos dun novo sistema penal no que o suxeito físico é secundario e no que se adoptan medidas contra os medios que favorecen o delito.



Ademais dos delitos contra as persoas, gran parte da actividade xudicial e policial garda relación con delitos patrimoniais. Algúns cidadáns realizan transferencias a través de Bizum cando pensan que están a recibir un ingreso, mentres que outros son vítimas de estafas en plataformas que facilitan o comercio entre particulares. Nalgunhas ocasións, os prexudicados facilitan copias da súa documentación de identidade que permiten a quen os ten, desde abrir contas correntes en sucursais virtuais ou colocar anuncios falsos nas mesmas plataformas de vendas. Outras veces, algunhas persoas reciben mensaxes de identidades ficticias que se suceden ata a comisión de novas fraudes na técnica denominada *phishing*.

O Código penal adaptouse a esta nova realidade a través dunha modificación do delito de estafa, que permite considerar delito menos grave e nunca leve as transaccións realizadas por medios tecnolóxicos no artigo 249 CP, mediante a Lei Orgánica 14/2022, do 22 de decembro. Recentemente, a Fiscalía Xeral do Estado publicou a Consulta 1/2024, do 21 de marzo, sobre algunhas cuestións relacionadas coa utilización fraudulenta de instrumentos de pago distintos do efectivo.

Dito isto, chama a atención que existan sucursais bancarias virtuais que proceden á apertura dalgúns contas correntes presentando copias simples de documentos de identidade, e isto non sexa verificado polas autoridades encargadas de velar polo cumprimento da Lei 10/2010, do 28 de abril, de prevención do branqueo de capitais e do financiamento do terrorismo.

EN ANÁLISE. Protección penal do consumidor en Internet

O elenco de delitos que protexen ao consumidor da Internet complétase con accesos ilegais ou ataques de denegación de servizos que se sancionan no artigo 264 CP. Dito isto, a introdución de *troianos* ou *malware* destrúe unha información difícil de ponderar en termos estritamente económicos.

Tamén a sociedade no seu conxunto e as institucións públicas sofren ataques de denegación de servizos e verifican o abuso de criptodivisas para consumir delitos de branqueo de capitais.

En delitos que non coñecen fronteiras, é fundamental unha especialización dos actores encargados de perseguir o delito, a adaptación a novas técnicas de investigación e a cooperación internacional. As unidades policiais encargadas do cibercrime pasaron a estar centralizadas por todo o territorio e, dentro da Fiscalía Xeral do Estado, existe unha unidade central que coordina aos especialistas de todas as fiscalías españolas.

Desde 2015, os arts. 588 bis a) e seguintes da Lei de Axuízamento Criminal regulan técnicas específicas de investigación que comprenden a introdución de *troianos* ou a autorización de axentes encubertos virtuais.

A Unión Europea estableceu mecanismos de cooperación. Con todo, a vía global fundamental para asegurar unha cooperación internacional é a Convención sobre o Cibercrimen do Consello de Europa, que permite técnicas como a comunicación inmediata de autoridades ou a conservación de datos a primeira solicitude.

Pode dicirse que a lexislación e a organización das autoridades españolas ten un carácter evolutivo e adaptativo ás novas realidades e non pode deixar de indicar a incidencia doutros intereses como a prevención do branqueo de capitais ou a protección de datos de carácter persoal, sen esquecer a seguridade xeral da poboación.

Probablemente o reto máis inminente deriva da progresiva implantación do conxunto de técnicas que se agrupan no atractivo nome de “intelixencia artificial”, regulada polo Regulamento UE 2024/1689 e pendente de completar no que á protección penal da sociedade refírese. É innegable a necesidade de regular a tecnoloxía que pode ser usada por parte das autoridades nacionais. E tamén é preciso anticipar que comezaron os estudos que permitan definir unha responsabilidade penal polo uso da tecnoloxía. Probablemente debamos pensar en ferramentas legais de resposta aos propios mecanismos técnicos.

A cibercriminalidade converteuse nunha modalidade criminal cada vez máis frecuente na nosa sociedade. O ataque á intimidade, á honra, á seguridade individual ou colectiva e en especial á propiedade é cada día máis frecuente a través dos medios dixitais que usamos cada día. Fronte a un ataque sen faciana, que se aproveita do engano, a urxencia ou a necesidade, atopámonos indefensos.

Segundo a enquisadora Markmonitor, máis do 45% de usuarios sufriu fraudes por Internet. A metade non o denuncia e a maioría son de escasa contía, só o 20% supera os mil euros, o que fai que a impunidade sexa maior.

O informe sobre a Cibercriminalidade en España 2023 recolle unha evolución dos fraudes informáticos que vai desde os 192.375 no ano 2019 aos 427.448 no ano 2023. Do total de feitos coñecidos, só o 13.5% foron esclarecidos.

A normativa, tanto europea como a súa transposición ao dereito nacional, sobre os servizos de pagos no mercado interior, fai responsable ás entidades bancarias dunha operación non autorizada polo cliente agás negligencia grave deste. Este é un concepto xurídico indeterminado e como tal son os tribunais os encargados de definir que prácticas constitúen ou non “neglixencia grave.”

Segundo o Banco de España, o número de reclamacións por ciberataques en 2022 foi de 336.778, fronte aos 21.075 do 2011. Como vemos o aumento exponencial é sumamente preocupante e non só polo volume senón pola especialización do delincuente. Cada vez é máis difícil protexerse fronte a estes ataques sen evitar todo contacto co mundo moderno dixital.

Os xuíces foron avanzando no seu modo de establecer a responsabilidade da vítima, e a carga probatoria pasou a ser das entidades bancarias e non do demandante como é habitual noutros procedementos. É o banco quen ha de demostrar que a custodia das nosas claves e datos identificativos foi descoidada e por esa lixeireza fomos vítimas de estafa. Cada vez máis, os xuíces sosteñen que o sistema de seguridade dos bancos debe ser suficientemente seguro e que a responsabilidade última ante os fraudes é súa.

CAIXA DE CORREO



Piscina

A instalación dunha piscina volveuse un auténtico calvario para os nosos asociados, ata o punto de que pretenderon a resolución do contrato polos múltiples incumprimentos, que en particular supuñan a colocación dunha estrutura usada anteriormente noutra obra. A reclamación xestionada polo equipo da UCGAL permitiu a retirada da piscina e a recuperación das cantidades anticipadas que ascendían a preto de 8.000 €



Tarxeta de compra

Cada mes durante dous anos foron facendose cargos de entre dez e vinte euros na conta asociada á tarxeta de compra dun coñecido grupo de distribución. Pasou bastante tempo ata que o noso asociado se decatase de que tiña contratado, sen sabelo, un seguro médico asociado á tarxeta. Logo da reclamación dirixida polos servizos xurídicos da asociación, puido resolverse o contrato de seguro e recuperar todas as primas pagadas ata ese intre.

Cambio de guía turístico

Un asociado contratou unha viaxe combinada a Calabria (Italia) para o que contrataran especificamente o servizo de guía turístico en español. Durante a viaxe sen embargo nunca contaron con este servizo xa que os guías falaban sempre noutras linguas. Logo da reclamación tramitada pola UCGAL a axencia de viaxes indemnizou ós afectados con 200 euros polos prexuízos derivados do incumprimento.



Sistema de Alarma

Un dos nosos asociados tiña contratado servizo de alarma cunha coñecida empresa pero por causas non imputables a el o servizo resultou non ser axeitado para o fin que se contratara. Malia tentar resolver o contrato coa empresa, esta negábase á petición do cliente. Posteriormente, trala intervención da UCGAL resolveuse o contrato e o noso socio recuperou os casi 500 euros pagados durante os meses de deficiente servizo.



ESTÁ A PASAR



Premios de Alimentación de Galicia

O Cluster de Alimentación de Galicia celebrou en Santiago o 13 de xuño a entrega de premios de Alimentación na súa décima edición.

Nesta ocasión entre os galardoados estiveron: A MeixoEira, Queixería Barral, Dairy Pet, CEAMSA, Queizuar e Hijos de Rivera.

Veráns de lecer consumo

Un ano máis o Instituto Galego de Consumo e da Competencia puxo en marcha a campaña Veráns Lecer Consumo, que se prolongará ata o mes de agosto con máis de 200 actividades programadas en máis de 60 concellos para concienciar a nenas e nenos de entre 3 e 18 anos sobre a importancia do consumo responsable e sostible.



Obradoiros para nenos nos mercados da Coruña

O Concello da Coruña desenvolveu actividades sobre consumo e alimentación saudable nos mercados municipais durante xuño e xullo. Foron obradoiros dirixidos a nenos dende 6 a 12 anos co obxectivo de dar a coñecer os mercados ós máis pequenos dunha maneira lúdica, fomentando o consumo de produtos frescos e de cercanía.

Días Azuis

Entre os días 10 e 30 de xuño celebrouse a XII edición da campaña "Días Azuis" de comercio galego. Sortearáanse 20.000 euros en premios co obxectivo de dinamizar a demanda, o comercio local, reactivar o consumo e dinamizar o sector. Coa campaña colaboran a Xunta de Galicia, a Federación Galega de Comercio e Abanca.



consumes
consumes
consumes

Confederación ConsumES

A primeiros de agosto, o secretario xeral da UCGAL, Miguel López, foi elixido presidente da Confederación ConsumES, entidade nacional conformada por asociacións e federacións de sete comunidades autónomas.

O cargo de vicepresidente da entidade, que anteriormente ocupaba López, corresponde agora ao presidente da Unión de Consumidores de Castela León, Prudencio Prieto Cardo.



PLANT
BASED



PERSPECTIVAS Y REGULACIÓN

5 NOVIEMBRE- MUSEO DO MAR -VIGO



XUNTA
DE GALICIA



Cofinanciado por
la Unión Europea



UNIÓN DE
CONSUMIDORES
DE GALICIA

conxemar



CETMAR
CENTRO TECNOLÓGICO DEL MAR



UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GALICIA



consumidores.gal