Informe

Texto: Carmen Díez Lobato
Fotos: Mª Ángeles Tirado y Javier C. Roldán

Consumir lo justo; por necesidad o con exceso, son tres formas de consumo, y cada una de ellas configura la personalidad, la inteligencia, la necesidad y hasta el estado de ánimo de quien consume. De aquí su importancia, pues observándonos como consumidores aprenderemos sobre nosotros y sobre quienes nos rodean. De aquí el interés en consumir con equilibrio, con rigor, sin olvidarnos de las artes en el buen consumo, que indudablemente existen.

El Consumo, LOS CONSUMIDORES y el Consumismo

En el momento actual, hemos llegado a tanto, en estas "lides" del consumo, que los Estados promulgan leyes, regulándolo –en concreto el Español ha publicado recientemente un Proyecto de Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios–, y protegiendo a quienes consumen, es decir, a los usuarios.

En su última edición, el diccionario de la Real Academia define el Consumo como: *"Acción y efecto de consumir (comestibles y otros géneros de vida efímera), para añadir en una de sus últimas acepciones:"II de - .loc. adj. Dicho de la sociedad o de la civilización que está basada en un sistema tendente a estimular la producción y uso de bienes no estrictamente necesarios"...* El diccionario ilustrado Larousse no se anda con contemplaciones y define así a la Sociedad de Consumo: *"Se dice de las sociedades de los países industriales avanzados en los cuales, dado que las necesidades elementales se consideran como aseguradas para la mayoría de la población, los medios de producción y de comercialización están orientados para satisfacer necesidades diversas en muchos casos superficiales y superfluas"*. Pero sigamos: el diccionario de uso del Español de María

Moliner define así la palabra"consumismo": *Tendencia al consumo indiscriminado de bienes no completamente necesarios, por razones de moda, prestigio social, etc.,* pudiendo añadir lo expresado por el Diccionario Combinatorio del Español Contemporáneo –Las palabras en su contexto–, quien en la palabra "*Consumo*, añade, Véase: *Gasto*. Porque inmediatamente antes, al expresar las palabras que lo contextualizan, dice: *abusivo, acusado, alimentario, alto, amplio, bajo, básico, boyante, compulsivo, desaforado, desbordante, desenfrenado, desmedido, desmesurado, doméstico, elevado, energético, exacerbado, exagerado, excesivo...*

El consumo, que todos llevamos a cabo a diario, puede llevar todos los adjetivos citados anteriormente, dependiendo del grado en el que hagamos uso de él. A veces, la adjetivación puede llevar a grados de descontrol alarmantes. Aunque nada lo sea más, que el ser conscientes de la reiterada realización de nuestros actos consumidores excesivos. Hace años, eran las personas mayores quienes avisaban a los más jóvenes de los problemas del consumismo. Actualmente, también la población mayor se ha hecho más consumista. Sin embargo, en general, podríamos decir que es un colectivo que consume con más cuidado y mejor.

Ello no es motivo para que a veces caigan en manos de vendedores abusivos, sobre todo en aquellos casos en los que se ejerce el acto de la venta de manera no convencional, es decir, y por poner un ejemplo: las ventas a distancia; o las ventas –empildoradas– como parte de una actividad comprendida en un programa de ocio y tiempo libre, donde se ofrece un viaje, teniendo ese viaje como cometido oculto, única y exclusivamente, la venta de un cierto producto.

MARCO LEGAL REGULADOR DE VENTAS A DISTANCIA Y PROYECTO DE LEY DE MEJORA DE LA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES

Teniendo en cuenta las experiencias derivadas de este tipo de venta, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio publica, con fecha 25 de marzo de 2006, el Real Decreto 225/2006, de 24 de febrero, por el que se regulan determinados aspectos de las ventas a distancia y la inscripción en el registro de empresas de ventas a distancia. El objetivo: regular el funcionamiento del Registro de empresas que se dedican a este tipo de ventas. Sabiendo quién vende, puedo saber de donde viene el producto y a quien tengo que reclamar en caso de necesidad. Al igual que otras leyes, esta define el ámbito de aplicación, las obligaciones de las empresas inscritas en el Registro, la obligación de inscribirse de las empresas que se encuentren en iguales condiciones, los procesos sancionadores, etc. Todo ello crea un campo de actuación legal para estas empresas y, a su vez, para los posibles consumidores.

El mismo tipo de marco legal, con sus derechos y deberes, emanará del actual Proyecto de Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y usuarios, cuando se convierta y se publique como Ley. Aprobada su remisión a las Cortes Generales, por el Consejo de Ministros, el Proyecto, aborda tres demandas repetidamente requeridas por los ciudadanos en los últimos años: el derecho a darse de baja de los contratos suscritos con prestadores de servicios con las mismas facilidades con las que se dan de alta, la facturación por tiempo real de estancia en los aparcamientos y, en general, la eliminación de los redondeos al alza en los precios de productos y servicios.

El texto normativo que se propone recoge, además, a propuesta del Consejo de Consumidores y Usuarios y del Consejo de Estado, una regulación detallada de las organizaciones de consumidores; anuncia un nuevo régimen sancionador en su ámbito; más protección al consumidor en la compra de vivienda; legitimación ante los Tribunales de las Administraciones; legitimación de las asociaciones de consumidores; seguridad en los productos y adaptación a la legislación europea.

APRENDIZAJE Y EDUCACIÓN CONSUMISTA

Todo ello supondrá un avance real en la práctica de un mejor y más ajustado consumo. Pues cada vez comprendemos con mayor claridad que la eficacia en relación con el consumo reside en que él nos sirva y no en que nosotros le sirvamos a él, o dependamos expresamente de cubrir nuestras carencias a expensas del consumo desconsiderado de bienes y objetos. Un consumo moderado, además de práctico, hace inteligente a quien lo practica. O ¿es propio de la inteligencia el consumo moderado de bienes? Y si nuestro equilibrio en el consumo no es sólo patrimonio de la inteligencia, sí lo es de la cultura, de esa de cada cual, de esa cultura de lo moderno, de lo eficaz, que se deriva, a su vez, de la cultura más ancestral y nuestra. La que aprendimos de nuestros padres y abuelos y ellos, a su vez, de los suyos..., hasta el comienzo, hasta ese momento en el que los bienes de consumo los ofrecía únicamente la tierra y abundaban porque eran pocos los hombres y los animales que la poblaban. Hoy, ser consumidores rigurosos y exactos, se está convirtiendo en un planteamiento de necesidad. Consumir lo justo y consumir bien, forma

048-053SESENTA 26/6/06 19:45 Página 50

En todas las provincias existen Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

parte de un discurso cada día más utilizado. Así, de esta manera, se lo plantean consumidores de países avanzados, como algunos del norte de Europa, dándole valor y primacía en el consumo a los bienes básicos y al propio bienestar como el primer bien de consumo. De ahí la necesidad de que los Estados promuevan y cuiden con las normas y leyes adecuadas un consumo más racional, civilizado y culto, es decir, menos alienante.

Ser consumidores racionales nos lleva a cuidar aquello que consumimos. Tanto en cuanto a su cantidad, como a su calidad. Para ello, debemos conocer cuáles son nuestros derechos y nuestros deberes como consumidores. Esta cultura del consumo nos llevará a una mejora en todos los aspectos relativos a este tema, que redundará, a su vez, en beneficio de todos:

Los primeros viajes o vacaciones programados desde el IMSERSO a la costa española, advertían, a los mayores que los consumían, que, en el caso de que las instalaciones hoteleras no fueran de su agrado –por incumplir normativas en cuanto a instalaciones, servicios anunciados, etc.–, deberían darlo a conocer a su vuelta. Incluso si el incumplimiento por parte de la empresa hotelera era grave, se les aconsejaba informarlo y dejar las instalaciones. En aquellos momentos, se estaba potenciando un turismo de temporada baja, que traería pingües beneficios a las empresas que lo detentaban; a su vez, se estaba creando una mentalidad, al consumidor que acudía a estos hoteles, que le animaba a consumir, con mejores precios, en momentos menos masificados, pero con la misma calidad que si se tratara de temporada alta. En su inicio, las reclamaciones presentadas fueron numerosas. Se encauzaron correctamente, informando a las respectivas empresas. Con el tiempo, a la vez de ir disminuyendo las reclamaciones, fueron mejorando las instalaciones y los servicios. La puesta a punto y el cuidado de instalaciones y servicios, promovió vacaciones y plazas suficientes para responder a una alta demanda por parte de los mayores; con el beneficio obtenido de cubrir estancias en temporada baja y media, las empresas mejoraron glo-

PRODUCTOS MILAGRO

El Ministerio de Sanidad y Consumo ha subvencionado, junto con el Instituto Nacional de Consumo, y la responsabilidad exclusiva del CECU (Confederación de Consumidores y Usuarios) una publicación sobre los "productos milagro", alertando, en líneas generales, sobre sus características:

- **Presentan testimonios de supuestos profesionales que explican ambiguamente las propiedades del producto.**
- **Existe confusión entre su publicidad y las noticias científicas, lo que tiende a confundir la opinión del consumidor.**
- **Aseguran siempre que sus productos no causan efectos secundarios. Siendo muy importante verificar los componentes del producto.**
- **Ofrecen imágenes antes y después. Imposibles de comparar por el tamaño y calidad de las fotografías, vestimentas, posturas, etc.**
- **Ofrecen grandes pérdidas de peso, en pocas semanas, sin dejar de comer, sin hacer dieta, sin hacer ejercicios, comiendo todo lo que nos gusta.**
- **Presentan mensajes que menoscaban la autoestima.**
- **En muchos casos la empresa que presenta el producto no identifica su domicilio mercantil.**

Ante este estado de cosas, en el mismo folleto encontramos que se expresa con total claridad la "duda" (de los productos que ofrecen soluciones milagrosas); se pide al consumidor que "rechace" (los productos que no indiquen claramente el domicilio fiscal de la empresa que los comercializa) y hasta "denuncian" (las promociones de este tipo de producto...), lo que indica que se han tomado con seriedad y valentía la defensa de los consumidores ante un cierto tipo de producto que, considerado fútil, se ha engrandecido con publicidad engañosa.

048-053SESENTA 3/7/06 08:41 Página 51

El Programa de Vacaciones del IMSERSO permitió a muchos mayores ejercer sus derechos como consumidores, cuando los servicios que ofrecían los hoteles no se ajustaban a lo acordado.

balmente, con el consiguiente beneficio. Es decir, todos los agentes implicados en el tema vacaciones (mayores, empresas, empleados) se beneficiaron de un consumo responsable y enriquecieron a su vez el entorno, pues se creó un buen número de trabajos estables.

Sin embargo, todos sabemos que consumir bien tiene sus costes: dominio de la voluntad, trabajo para lograr la mejor elección del producto, adquisición de conocimientos sobre cómo se presentan los diferentes productos en el mercado; conocimiento de esos mercados, elección, etc. En fin, parece que, con tanto requisito, se pueden desvanecer las ganas de consumir. Esto no sería problema si consumir sólo debiera hacerse cuando tuviéramos ganas. El problema se plantea cuando consumimos porque tenemos necesidad y no sabemos apenas nada sobre el o los productos a consumir. El problema aumenta cuando observamos que lo que adquirimos no vale para cubrir la necesidad por la que nos decidimos a comprarlo. Por eso, como no lo sabemos todo, y necesitamos consumir, como consumidores, nos asociamos. Existen asociaciones de consumidores, que informan, forman y defienden siempre que se considere oportuno. Pues bien, hagamos lo que sea preciso, asociémonos, aprendamos, pero consumamos con rigor y con conocimiento. Y si esto no es posible en principio, al menos vayámonos mentalizando de que consumir así es lo más correcto, tanto para nosotros como para la naturaleza que nos rodea, y a la que no podemos fallar. Nuestros excesos los paga ella, pues la esquilmamos. Después, a la larga, y no tan a la larga, los pagamos todos, pues, no se nos olvide: nuestra existencia depende y es naturaleza.

INFORMACIÓN REGULARIZADA Y SISTEMATIZADA PARA EL CONSUMIDOR

Con frecuencia, los Ministerios y las empresas representantes de los distintos bienes de consumo, colaboran editando folletos, donde nos informan y aconsejan sobre la mejor forma de consumir el producto que les ocupa. De la misma manera las distintas Comunidades Autónomas también tienen ese tipo de publicidad, a través de la que intenta, con pequeñas informaciones, hacer saber a los ciudadanos las líneas más importantes y generales que han de tomar a la hora de consumir un producto tan básico como la energía, el agua, los productos alimenticios, etc.. Se informa sobre las asociaciones de consumidores, sobre los servicios municipales de consumo de las distintas CCAA., o sobre las garantías en los bienes de consumo. En ocasiones son varios los organismos: Ministerios, Institutos, etc., que se unen para ofrecer en formatos –cuidados y atractivos–, eficaces consejos para la adquisición y utilización de bienes. Así, los del Ministerio de Sanidad y Consumo, Instituto Nacional de Consumo, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Ministerio de Fomento, Ministerio de Eco-

048-053SESENTA 28/6/06 16:49 Página 52

nomía, Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, etc., entidades que publican folletos ilustrativos sobre la necesidad expresa de consumir racionalmente y ajustados a la necesidad, organismos públicos donde podemos acudir cuando deseemos solicitar información veraz sobre diferentes bienes o tipos de consumo y sobre nuestros derechos como consumidores de bienes o servicios.

CONSUMO DE PRODUCTOS BÁSICOS E IMPRESCINDIBLES

Como primera medida y para saber qué alimentos consumimos, se deberá conocer la información que incluyen sus etiquetas, por ser éstas la principal fuente de información de un alimento. El etiquetado incluirá siempre:

- El nombre o denominación del producto.
- El nombre y domicilio del fabricante, envasador o importador.
- La lista de ingredientes que son enumerados siguiendo el orden decreciente de peso en el producto.
- Contenido neto.
- Fecha de consumo preferente o fecha de caducidad.
- Lote de fabricación.

Hacer un consumo racional de luz, de agua, de teléfono, es tan importante como conocer la fecha de caducidad de los medicamentos, que tomamos para curar nuestros males. Medicamentos que deberán estar siempre recetados por un profesional de la medicina. Saber lo suficiente sobre los productos más necesarios y cotidianos, se traducirá en un saber consumir.

Consumir sin estrecheces, pero con cuidado, nos ayudará a conseguir un mejor modo de vida.

Utilizar el microondas, en lugar del horno convencional, supone un ahorro del 60 y 70 % de energía

Con frecuencia, aparecen en Internet páginas muy ilustrativas sobre consumo, o formas de consumir.. A veces llama la atención los títulos que las presentan. Una de ellas: "Consume Hasta Morir", en uno de sus artículos trata con precisión el problema del consumo excesivo del agua. Recoge testimonios de grupos ecologistas, de particulares, de organimos públicos, centrales y autonómicos. En su discurso, al igual que en el de otras páginas y estudios, se constata una realidad: El consumo excesivo de agua afecta por igual a "todos", luego "todos" somos responsables de su buen uso. Ya no es cuestión del ahorro de una mayoría, sino de ese "todos" (industrias, particulares –ricos y pobres– instituciones, municipios, etc.), ya que es un bien común del que nadie puede prescindir. El mismo tratamiento daríamos al consumo de la energía. Los problemas derivados de la utilización del petróleo, la escasez de fuentes alternativas, así como de tecnología punta para la obtención de buenos rendimientos energéticos y, a su vez, la escasez de fuentes de energía en Europa, aconsejan, sin demora, su ahorro y racional utilización.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía en colaboración con el Ministerio de Sanidad y Consumo y el Instituto Nacional de Consumo, han publicado un cuadernillo sobre Consumo de energía eficiente y responsable en el sector doméstico. La información ofrecida comprende aparatos electrodomésticos y energía a utilizar comúnmente en el hogar:

Lavadora. Debe llevar, cuando se exponga a la venta, una etiqueta que indique la clase energética y la información específica del aparato.

Sabe que...: Existen 7 clases de eficiencia energética, identificados por un código de colores y letras: el color verde y la letra A para los más eficientes, hasta el color rojo y la letra G para los equipos menos eficientes. ¿Y que es aplicable a los electrodomésticos que usted normalmente compra y utiliza?

Lavavajillas. Deberá mostrar con claridad la etiqueta que indique la clase energética. Un lavavajillas de Clase A puede consumir menos de la mitad de energía que uno de clase G. A lo largo de su vida útil, permite ahorrar en electricidad más dinero del que costó.

Utilizar el microondas en lugar del horno convencional supone un ahorro entre el 60 y el 70% de energía y un ahorro considerable de tiempo.

Frigorífico: Deberá llevar la etiqueta que indique la clase energética del aparato. Su consumo depende de tres factores: la clase energética, la capacidad en litros y las características tecnológicas. El consumo aumenta unos 120kWh/año por cada 100 litros de capacidad, por lo que es importante no comprar un aparato más grande del que necesitemos.

El agua caliente consumida habitualmente en aseo personal y limpieza

048-053SESENTA 3/7/06 08:56 Página 53

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR: GARANTÍA EN LOS BIENES DE CONSUMO

Existen muchos tipos de Asociaciones de Consumidores. Están repartidas por toda la geografía nacional y generalmente especializadas en las materias y productos consumibles que defienden. Así: AUSBANC CONSUMO (Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios), publica en los folletos de información:

- **Todo lo que hay que saber acerca de las tarjetas bancarias**
- **Con relación al "Pin":**
  Se recomienda recoger la tarjeta y el número secreto directamente en la entidad.
  Memorizar el número secreto.
  Evitar la utilización del mismo número secreto en diversas tarjetas.
- **Con relación a la Tarjeta:**
  No acumular demasiadas tarjetas en su cartera.
  En caso de pérdida o sustracción de la tarjeta, póngase en contacto inmediatamente con su entidad bancaria.
  No olvide las fechas en que deben ser atendidos los cargos de la tarjeta.

Para cualquier duda o aclaración dan a conocer un número de contacto:

807.31.71.96

Así como teléfonos de emergencia 24 horas
VISA/ 4B: 902.114.400
VISA/ Servired: 902.192.100
VISA7Euro 6000: 902.206.000
MASTERCARD: 900.971.231
AMERICAN EXPRESS: 902.375.637

Existen en todas las provincias Oficinas Municipales de Información al Consumidor –llamando al ayuntamiento correspondiente, conseguiremos el número de estas oficinas–. Como también, Asociaciones de Amas de Casa y Consumidores, Confederaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las distintas CCAA., Federaciones de Consumidores Independientes, Organizaciones de Consumidores y Usuarios, Unión de Consumidores, etc. Desde todas ellas podemos encontrar información y pequeñas publicaciones donde nos informen puntualmente de tal beneficio, ajuste o desmán en el cotidiano acto de consumir.

en el hogar, denominada "Agua Caliente Sanitaria" (ACS), es, después de la calefacción, el segundo uso de energía en nuestras viviendas: un 20% de consumo energético total.De ahí la importancia de su economía.

Calefacción: Casi la mitad de la energía que gastan las familias españolas es para calefactar sus viviendas, aunque esto varíe de unas zonas geográficas a otras. El rendimiento energético de una caldera doméstica (de 4 a 400 kW) se cataloga según una clasificación de una a cuatro estrellas. Es importante elegir calderas de 4 estrellas. Ahorrará energía. Tan importante como una buena caldera, es un correcto aislamiento del hogar, así como la regulación de la temperatura, ya que las necesidades de calefacción no son constantes ni a lo largo del año ni a lo largo del día.

Aire Acondicionado: El aire acondicionado es uno de los equipamientos que más rápidamente está creciendo en el sector doméstico. En la actualidad, un 12% de los hogares españoles tienen algún sistema de aire acondicionado. Las instalaciones con equipos independientes (las más frecuentes en los hogares) son menos eficientes que las centralizadas.

Un simple ventilador puede ser suficiente en muchos casos para mantener un aceptable confort y su consumo de electricidad es bajo.

El coche: En la actualidad, los automóviles consumen cerca de un 25% menos de combustible que hace 20 años. Sin embargo, la tendencia actual de comprar cada vez más coches, de mayor tamaño y potencia, y recorrer con ellos más distancia, anula las ventajas de menor consumo específico. El vehículo turismo es la principal fuente de contaminación urbana. Más del 75% de los desplazamientos urbanos se realizan en vehículos privados con un solo ocupante. A la hora de adquirir un coche debemos elegir aquel que se adapte a nuestras necesidades, y considerar el consumo del coche como uno de los factores más decisivos para la compra

Sabe que...

¡El coche representa el 15% de toda la energía final consumida en España¡ y los puntos de venta de coches están obligados a poner a su disposición la guía de consumo y emisiones de todos los coches nuevos puestos a la venta en España.