

Editorial

Volvemos



Sede de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados

La apuesta del Gobierno de La Rioja por el desarrollo de programas que repercutan en la Sociedad Riojana, implica el resurgimiento de proyectos y la implementación de las nuevas tecnologías en los mismos.

En este sentido, la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados, retoma la edición de la revista ConsumoRioja que dejó de publicarse en el año 2007 en formato papel, como una apuesta del Gobierno de La Rioja para la difusión de las actividades que, desde el área de Consumo de la Dirección General de Salud, Pública, Consumo y Cuidados, se realizan para la protección de los derechos de los Consumidores Riojanos.

La protección de los derechos de los consumidores, implica la difusión de los mismos, para la constitución de Consumidores informados en sus derechos y deberes. No olvidemos que las políticas de Consumo implican a la sociedad en su conjunto, dado que se es consumidor durante todas las etapas de la vida.

Desde esta Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados, pretendemos que la revista ConsumoRioja sea un punto de difusión de información en materia de Consumo para la Ciudadanía Riojana, de forma que contribuya en la formación y educación de los consumidores y dé visibilidad a las actuaciones que desde este Centro Directivo se realizan para la protección de la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios.

María Martín Díez de Baldeón.
Consejera de Salud y Políticas Sociales.

Contenido

Noticias Generales

- 15 de marzo Día Mundial de los Derechos de los Consumidores
- Reunión anual del Consejo Riojano de Consumo



Unidad de Consultas y Reclamaciones

- Quien es Consumidor
- Reclamaciones de Consumo



Unidad de Control de Mercado

- Campañas de Control Sistemático
- Actuaciones de la Inspección de Consumo



Junta Arbitral de Consumo

- Que es la Junta Arbitral de Consumo



Actualidad

- Campaña sobre la Pérdida y Desperdicio de Alimentos

Unidad de Formación y Educación para el Consumo

- Subvenciones a las OMICS y a las Asociaciones de Consumidores
- Consumopolis 18



Normativa y Recomendaciones

- Protección en materia de Garantías
- Adquisición de vehículos nuevos y de segunda mano



LA PROTECCIÓN EN MATERIA DE CONSUMO ESTA
PRESENTE A LO LARGO DE NUESTRA VIDA

15 de marzo Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

El día 15 de marzo se celebró el día mundial de los Derechos de los Consumidores.

Un 15 de marzo de 1962, el presidente de los EEUU. John F. Kennedy, pronunció ante el Congreso un discurso en el que puso en valor los derechos de los Consumidores como pieza fundamental y básica a proteger por los Gobiernos.

La Constitución Española de 1978, en su artículo 51, establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

El Estatuto de Autonomía de La Rioja, en su artículo 9 establece, que en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, corresponde a la Comunidad Autónoma de La Rioja el desarrollo y la ejecución de la Defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado.

La Ley 3/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja, constituye la apuesta del Gobierno de La Rioja para la defensa y protección de los consumidores riojanos.



Los Derechos son difíciles de conseguir y muy fáciles de perder. El Gobierno de La Rioja garantiza la protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios Riojanos

Consejo Riojano de Consumo



El Consejo Riojano de Consumo es el foro de exposición y debate de las cuestiones relativas a la protección de los derechos de los Consumidores Riojanos

El pasado día 15 de marzo, se celebró la reunión anual del Consejo Riojano de Consumo.

En este foro de exposición y debate participan representantes de la Administración, de las Asociaciones de Consumidores, de la Federación de Municipios, de la Cámara de Comercio y de la Federación de Empresas de La Rioja.

Carlos Felices Cajal, representante de la Consejería de Salud y Políticas Sociales, expuso ante el Consejo, las actuaciones desarrolladas por el área de Consumo en el ejercicio 2022.

En el año 2022, el área de Consumo de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados, ha desarrollado las siguientes actividades:

Unidad de Control de Mercado: 6156 Actuaciones; 860 Actas.

Unidad de Reclamaciones y Consultas: 719 Reclamaciones; 3124 Consultas.

Unidad de Formación y Educación para el Consumo: Jornadas, Consumopolis17; Subvenciones Omics y AACC; Agenda Consumidor; Concurso profesores educación para el consumo.

Junta Arbitral de Consumo: 402 Solicitudes.

Quien es Consumidor

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, establece en su artículo 3 que **son consumidores o usuarios** las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Asimismo, a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de **personas consumidoras vulnerables** respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.



La relación de Consumo se establece entre un/a Consumidor/a y un/a Empresario/a, mediante una oferta, contratación o adquisición de un producto: alimenticio, no alimenticio o de un servicio.

Reclamaciones de Consumo



Las reclamaciones de Consumo deben incluir los documentos probatorios en los que se basa nuestra reclamación, siendo la factura el documento probatorio de que hemos adquirido un bien y pieza fundamental para el ejercicio del derecho de garantía.

Las reclamaciones de Consumo, son el instrumento que la Administración pone a disposición de los Consumidores Riojanos para encauzar sus disconformidades en la realización de un acto de consumo.

Siempre estarán basadas en el incumplimiento de lo establecido en la normativa del Derecho de Consumo y deberán acompañarse de toda la documentación probatoria de los hechos relacionados en la reclamación.

La **factura o ticket de compra** es el documento probatorio que nos acredita para ejercer el derecho a la garantía.

En el caso de tener alguna disconformidad en nuestras relaciones como consumidores, es conveniente en **primer lugar**, reclamar ante los servicios de atención al cliente de la empresa con la que hayamos contratado, dado que en la mayoría de los casos se resuelve la incidencia. Si en 30 días no se alcanza una solución, deberemos acudir a los servicios de consumo proporcionados por las Administraciones Públicas.

Las Reclamaciones de Consumo en La Rioja, se pueden presentar únicamente, por una de las siguientes vías:

- En las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.
- En las Asociaciones de Consumidores de La Rioja.
- En el área de Consumo de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados de la Consejería de Salud del Gobierno de La Rioja.
- En las Oficinas del Servicio de Atención al Ciudadano del Gobierno de La

Rioja.

Además de estos puntos, la página web del área de Consumo de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados, permite la **presentación telemática** de las Reclamaciones de Consumo.

Con esta amplia red, el Gobierno de La Rioja, quiere conseguir el objetivo de que toda la población riojana pueda tener derecho a la protección en materia de consumo.

Oficinas Municipales de Información al Consumidor:

Arnedo

Calahorra

Haro

Logroño

Asociaciones de Consumidores de La Rioja:

ARCCO

EUROCONSUMO

UCR-UCE

INFORMACU-RIOJA-FUCI

ADICAR

ACOA

Oficinas de Atención al Ciudadano:

Alfaro, Arnedo, Calahorra, Cervera del Rio Alhama, Haro, Logroño, Nájera, Santo Domingo de la Calzada y Torrecilla en Cameros

Las reclamaciones de Consumo deben incluir los documentos probatorios en los que se basa nuestra reclamación, siendo la factura o ticket de compra el documento probatorio de que hemos adquirido un bien y será pieza fundamental para el ejercicio del derecho de garantía.

Campañas de Control de Mercado Sistemático

- La Inspección de Consumo realiza anualmente dentro de las Campañas Europeas, Nacionales y Autonómicas:

- Control Oficial de etiquetado y documental.
- Toma de muestras para realizar análisis en laboratorio.

- Colabora con las Autoridades del SOIVRE. (Inspección de Control en Frontera).

- Inspecciona las Denuncias y Comunicaciones recibidas.

- Se encarga de la búsqueda e inmovilización de los productos no alimenticios alertados mediante el Sistema de Notificaciones de las Comunidades Autónomas, del Ministerio de Consumo y de la Autoridad Europea.

A estas actuaciones se unen ahora las Campañas de Control y Toma de Muestras de Control Sistemático

Las **Campañas de Control Oficial Sistemático**, constituyen el nuevo enfoque de la Inspección de Consumo a la hora de asumir el control de un producto alimenticio o no alimenticio.

El Inspector de Consumo, aplicará en su labor de control de mercado toda la normativa básica y específica que afecta a un producto (alimenticio o no alimenticio).

La coordinación con el resto de Comunidades Autónomas es máxima dado que en su mayoría se realizan en cascada, organizándose para no repetir el control de una marca concreta del producto sobre el que recae el control. De este modo, una vez terminado el número de unidades asignadas en la Campaña, se facilitan las marcas y modelos sobre los que se ha realizado el control a la siguiente Comunidad Autónoma y así hasta la finalización de la Campaña.

La Rioja participa en las reuniones del Grupo de Trabajo de Control del Mercado del Ministerio de Consumo, grupo en el que se presentan, debaten y se aprueban todas las propuestas relativas al Control Oficial del Mercado que serán aprobadas posteriormente por la Conferencia Sectorial de Consumo.

Estas Campañas de Control Oficial Sistemático, se desarrollarán hasta el año 2025, con lo que se conseguirá un amplio control de los productos Alimenticios y no Alimenticios puestos a disposición de los consumidores en el mercado.

En las campañas de control oficial sistemático, participan las 17 Comunidades Autónomas del Estado Español mas las 2 Ciudades Autónomas y son coordinadas por el Ministerio de Consumo.

La elaboración de protocolos, para la unificación de los controles, se realiza por el Ministerio de Consumo y las Comunidades Autónomas.

La Rioja participa en las reuniones del Grupo de Trabajo de Control del Mercado del Ministerio de Consumo, grupo en el que se presentan, debaten y se aprueban todas las propuestas relativas al Control Oficial del Mercado que serán aprobadas posteriormente por la Conferencia Sectorial de Consumo. La participación del Gobierno de La Rioja en todos estos foros nos permite estar informados de todo lo relativo a la competencia de Consumo así como todo aquello que pueda repercutir en la Sociedad Riojana.



Actuaciones de la Inspección de Consumo.



La Inspección de Consumo realiza las Campañas de Control Oficial de los productos alimenticios, no alimenticios y de Servicios.

Los productos adquiridos en las Campañas de tomas de muestras, se remiten al Laboratorio del Centro de Investigación y Control de la Calidad, donde se realizan los informes de ensayos, que garantizan si el producto es conforme a la normativa y no representa un peligro para los consumidores.

Dentro de las actividades desarrolladas por la unidad de control de Mercado en cuanto a Campañas de Control Oficial, hasta la fecha se han realizado las siguientes Campañas de Inspección y Toma de Muestras:

SERVICIOS:

- Inspección de Webs de comercio electrónico.
- Inspección de Webs de los teléfonos de Atención al Cliente.
- Inspección de Aparcamientos Públicos de Vehículos.

PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS:

- Inspección de Etiquetado y Seguridad eléctrica de Altavoces.
- Inspección de etiquetado de Neumáticos.
- Inspección de etiquetado energético lavadoras y lavadoras/secadoras.
- Inspección de Piezas Usadas utilizadas en la reparación de vehículos
- Toma de Muestras de Bolsas de Agua Caliente.
- Toma de Muestras de juguetes para menores de 36 meses.
- Toma de muestras de lámparas Led (Bombilla).
- Toma de muestras de prolongadores eléctricos sin interruptor.
- Inspección de etiquetado y Toma de muestras de Velas.
- Inspección de etiquetado y Toma de muestras de gafas de sol.
- Inspección de etiquetado y Toma de muestras de Juguetes Eléctricos.
- Inspección de etiquetado y Toma de muestras de Patinetes.
- Inspección de etiquetado y Toma de muestras de Ropa de Hogar.

PRODUCTOS ALIMENTICIOS:

- Inspección de etiquetado de alimentos DOP/IGP/ETG.
- Toma de muestras de Bollería, Panadería y Fiambres sin gluten.
- Toma de muestras de Frutas y Verduras.
- Inspección de etiquetado y Toma de muestras de Aceite de Oliva Virgen y Virgen Extra.
- Inspección de etiquetado y Toma de muestras de Miel.
- Inspección de etiquetado y Toma de muestras de Pescado en aceite vegetal.
- Inspección de etiquetado y Toma de muestras de Loncheados de Jamón Cocido, Pavo o Pollo.
- Inspección de etiquetado y Toma de muestras de Grasas, Aceites y Emulsiones: Aceite de Girasol.
- Inspección de etiquetado y Toma de muestras de Flanes.
- Inspección de etiquetado y Toma de muestras de Productos de Confitería.

Que es la Junta Arbitral de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial de los conflictos que el Gobierno de La Rioja pone a disposición de los Consumidores Riojanos para la resolución de los conflictos que surjan en sus relaciones de consumo.

El Sistema es gratuito para las partes y de carácter voluntario para las empresas.

En La Rioja hay un número aproximado de 1000 empresas adheridas al Sistema.

Las empresas adheridas al Sistema tienen la obligación de someterse al Arbitraje en la parte de su actividad en que se encuentren adheridas.

Las Resoluciones de la Junta Arbitral de Consumo adoptan la forma de Laudos de



La Junta Arbitral de Consumo de La Rioja, resuelve los Laudos en equidad o en derecho

obligado cumplimiento para las partes, equivalente a todos los efectos a las Sentencias Judiciales.

Estar adherido al Sistema Arbitral de Consumo es una garantía para los consumidores.

Campaña sobre la Pérdida y Desperdicio de Alimentos

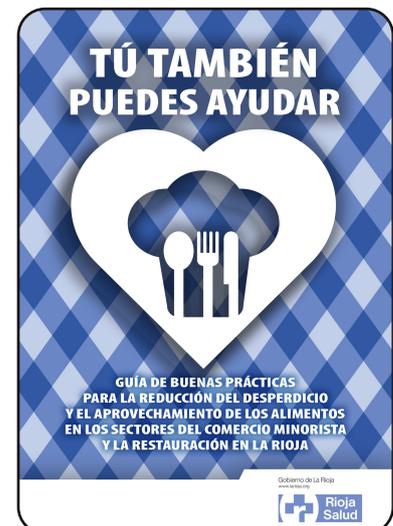
El 29 de septiembre se celebra el Día Internacional de concienciación sobre la Pérdida y Desperdicio de alimentos. Una efeméride que fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2019. Según la ONU, en 2022 entre 691 y 783 millones de personas padecieron hambre mientras cada día se pierden o desperdician toneladas de alimentos.

El 13% de alimentos producidos se pierden entre la cosecha y la venta minorista. La pérdida de alimentos se produce en distintos eslabones de la cadena alimentaria, pero especialmente en los establecimientos comerciales y los hogares, en torno a un 17%.

Los alimentos que se pierden o desperdician representan el 38% del uso total de energía en el sistema alimentario mundial. Implica además un derroche de recursos naturales, así como una emisión innecesaria de gases de efecto invernadero, sin olvidar el impacto ambiental derivado del transporte, almacenamiento y envasado de los alimentos desperdiciados y la gestión de los residuos.

A nivel mundial son muchas las iniciativas que reflejan un compromiso global en la lucha contra la pérdida y el desperdicio de alimentos, reconociendo la importancia de abordar este problema en colaboración entre gobiernos y organizaciones.

Sin embargo, estas iniciativas necesitan la concienciación individual que sirva de llamada a la acción colectiva. Cada individuo, comunidad



y organización son necesarios para una transformación necesaria e imparable. La Rioja, desde el año 2014 está adherida a estas iniciativas a través de la guía "Tú también puedes ayudar", para promover la donación de alimentos excedentes por parte de establecimientos de restauración y minoristas con un uso solidario.

Subvenciones a las OMICS y a las Asociaciones de Consumidores de La Rioja

Durante el primer trimestre del año se publicaron las Resoluciones de convocatoria de subvenciones para las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y para las Asociaciones de Consumidores establecidas en el territorio de La Rioja.

Estas líneas de subvención se enmarcan dentro del fomento de las actividades de protección de los consumidores riojanos.

Tanto las Oficinas Municipales de Información al Consumidor como las Asociaciones de Consumidores de La Rioja realizan un importante trabajo de colaboración en las tareas de información y atención al consumidor riojano y desarrollan líneas educativas en materia de consumo que repercuten en la divulgación de la formación de consumidores.

La firma de convenios de colaboración con Entidades Locales que no disponen de OMIC, ha contribuido a ampliar el campo de acción de la protección en consumo.



Las OMICS y las Asociaciones de Consumidores Riojanas colaboradoras en la tarea de protección de los consumidores

Consumopolis 18



El Viceconsejero de Salud y Políticas Sociosanitarias junto con la Directora General de Salud Pública, Consumo y Cuidados en el acto de reconocimiento al Colegio Rey Pastor por la consecución del Premio Nacional del Concurso Consumopolis 18.

El Gobierno de La Rioja y el profesorado riojano están implicados en la educación para el consumo de los escolares como futuros consumidores responsables

Durante el curso escolar 2022-2023 se convocó el concurso Consumopolis 18 con el lema "En Internet. ¿Te crees todo lo que ves?"

Este concurso escolar de Consumo se divide en Fase Autonómica y Nacional y está dirigido a alumnos de los centros educativos riojanos en los niveles de 5º y 6º de Educación Primaria, 1º y 2º de la ESO y 3º y 4º de la ESO, así como Formación Profesional Básica.

En esa edición participaron 79 equipos pertenecientes a 8 Centros Escolares y 12 profesores de Logroño, Lardero, Fuenmayor, Calahorra y Alfaro.

Tanto en la edición del año pasado como en la anterior, han resultado ganadores de la fase nacional equipos riojanos del Colegio Público Rey Pastor de Logroño. En esta última edición ganaron el equipo de LOS IONES en el grupo de 3º y 4º de ESO. Con este reconocimiento son ya cinco los equipos riojanos que, en distintos niveles, han resultado ganadores en la fase nacional. Fruto del trabajo de escolares y personal docente implicado demuestra la importancia de continuar iniciativas de formación y educación de nuestros jóvenes en materia de consumo.

La Consejería de Salud y Políticas Sociales ya ha convocado una nueva edición de la fase autonómica Consumopolis19 con el eslogan "Súmate a la energía responsable".

Protección en materia de Garantías

El artículo 120 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece que en el caso de contrato de compraventa de bienes o de suministro de contenidos o servicios digitales suministrados en un acto único o en una serie de actos individuales, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de **tres años desde la entrega**.

En los **bienes de segunda mano**, el empresario y el consumidor o usuario podrán pactar un plazo menor al indicado en el párrafo anterior, que **no podrá ser inferior a un año desde la entrega**.



La factura o ticket de compra es el documento fundamental para el ejercicio del Derecho de Garantía

Adquisición de vehículo nuevo o de segunda mano



Leer las cláusulas del contrato antes de firmar es importante para saber las obligaciones de las partes

La adquisición de un vehículo constituye un acto importante de nuestra vida. La ilusión de disponer del vehículo no nos debe llevar a la realización de actos impulsivos que posteriormente puedan perjudicarnos. Ante un acto de compra de un vehículo nuevo o de segunda mano seguiremos los siguientes pasos:

Toda la información precontractual deberá constar por escrito, prestando especial atención al precio final del vehículo, cuotas en caso de financiación, cantidades entregadas a cuenta, supuestos de devolución de cantidades entregadas a cuenta, cláusulas del precontrato, estado del vehículo, garantía del vehículo, etc.

Es muy importante que todo aparezca por escrito para poder exigir el cumplimiento una vez firmado y aceptado por las partes el contrato de compraventa.

ConsumoRioja

Revista digital de la Consejería de Salud y Políticas Sociales
Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados

Servicio de Inspección y Consumo

C/ Vara de Rey, 8

26071.- Logroño.- La Rioja.

Teléfono: 941291794

Equipo de Redacción:

Carlos Felices Cajal, Jefe de Servicio de Inspección y Consumo.

José M^a Fernández Martínez, Jefe de Sección de Consumo.

M^a Jesus Torralba Diaz de Cerio, Educadora Consumo.

M^a José Gómez de Segura Martínez, Ayudante Administrativo de

Formación y Educación para el Consumo.