

# ConsumoRioja

Junio

Número 210

Año 2025

Revista Digital de Consumo  
Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados



**No todo es lo que  
parece**

**¿De verdad te lo crees?**

**No piques**

# Servicios de Atención Telemática de Consumo

Acercando Servicios al Ciudadano



Servicio de Atención Telemática de Información, Denuncias y Reclamaciones de Consumo  
Servicio de Atención Telemática de Información y Solicitudes de la Junta Arbitral de Consumo  
Celebración de Juntas Arbitrales Telemáticas.

Solicita ya tu cita previa



REVISTA DIGITAL DE CONSUMO  
DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA,  
CONSUMO Y CUIDADOS

---

Número 210  
Año 2025  
Mes Junio

DIRECCIÓN REVISTA  
Dirección General de Salud Pública,  
Consumo y Cuidados

EDICIÓN DIGITAL  
Consumo del Gobierno de La Rioja

FOTOGRAFÍA  
Consumo del Gobierno de La Rioja

DISEÑO  
Consumo del Gobierno de La Rioja

CORREO ELECTRÓNICO  
[consumorioja@larioja.org](mailto:consumorioja@larioja.org)

TELÉFONO  
941291872

EQUIPO DE REDACCIÓN  
Carlos Felices Cajal.  
José M<sup>a</sup> Fernández Martínez  
Marianela Pérez Matute  
Jon Aitor García Doncel  
Equipo de la Sección de Consumo

CONTACTO  
C/ Vara de Rey, 8 26071 Logroño (La Rioja)

[consumo/larioja.org](http://consumo/larioja.org)  
[citapreviaconsumo/larioja.org](http://citapreviaconsumo/larioja.org)

## Editorial

### Educar para Consumir con Responsabilidad

La educación y formación en consumo son pilares esenciales para garantizar ciudadanos informados, críticos y activos. El Gobierno de La Rioja ha asumido esta responsabilidad, diseñando e implantando programas de formación y educación en consumo, dirigidos a múltiples colectivos.

Esta iniciativa no solo da respuesta a una necesidad social, sino que atiende a la exigencia constitucional recogida en el artículo 51.2 de la Constitución Española, que consagra el deber de promover la información y formación de los consumidores por parte de las Administraciones Públicas.

Los programas educativos de consumo desarrollados han gozado de una excelente acogida entre los participantes que han descubierto cuestiones fundamentales que antes desconocían. Han aprendido a interpretar el etiquetado de productos, a ejercer sus derechos en procesos de compra y reclamación, a gestionar el consumo digital de forma segura y a tomar decisiones de compra sostenibles y solidarias.

Esta apuesta formativa del Gobierno de La Rioja, se vertebra con una adaptación de contenidos respecto al colectivo al que se dirige, con especial atención al de consumidores vulnerables.

Fomentar una cultura del consumo responsable supone invertir en una sociedad más justa, frente a un mercado cada vez más complejo y globalizado, siendo una acción clave para evitar el desequilibrio entre consumidores y grandes operadores.

La Rioja avanza con estas estrategias formativas para una transformación social, económica y ambiental, en función a que, con los programas de Educación en Consumo, no solo se protege al individuo, sino que se fortalece el tejido comunitario y se impulsa un crecimiento sostenible, basado en la transparencia, la equidad y el respeto mutuo.

La Administración Riojana demuestra así que la formación y educación en consumo no es un mero trámite legal, sino una apuesta estratégica por el bienestar colectivo.

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



# Contenido

## ACTUALIDAD

- 3** Las estafas en el Alquiler Vacacional.
- 4** Cuidado con el Roaming.
- 5** Consejos frente a la compra de las Cremas Solares.

## UNIDAD DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES

- 6** Cómo reclamar y actuar ante un apagón eléctrico.
- 7** QR para comparar tarifas eléctricas.
- 8** La venta en Rebajas.

## UNIDAD DE CONTROL DE MERCADO

- 9** El etiquetado del aceite de oliva.
- 10** Actuaciones de la Inspección de Consumo en abril-mayo de 2025.
- 11** El etiquetado de los artículos destinados a la ayuda en la flotación.

## JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

- 12** El caso del colchón hundido.
- 13** El caso de la garantía de la revisión de un vehículo.

## UNIDAD DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

- 14** Programa de Educación en Consumo para Personas Mayores.
- 15** Programa de Educación en Consumo para Estudiantes de 1º y 2º de la ESO.
- 16** Programa de Educación en Consumo para Entidades Locales Menores.
- 17** Actividades de Formación en Consumo para profesionales.

## NORMATIVA, INFORMACIÓN Y CONSEJOS

- 18** Seguridad en las Piscinas y otros Centros de Baño.
- 19** Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Logroño.



# Las estafas en el Alquiler Vacacional

Recuerda una oferta demasiado baja puede ser un indicio de un posible fraude en el alquiler vacacional

El Planificar unas vacaciones puede ser emocionante, pero es importante estar atentos para que esos días tan esperados se desarrollen sin sorpresas desagradables y evitar caer en posibles estafas al reservar alojamiento.

Cada vez más personas utilizan Internet para gestionar sus vacaciones, ya que la red nos ofrece una visión amplia de ofertas y modos de contratación. Sin embargo, este mismo recurso ha dado lugar al aumento de estafas, siendo los alquileres vacacionales uno de los ámbitos más vulnerables.

El crecimiento de plataformas en línea facilita el contacto directo entre propietarios y viajeros, permitiendo ofertas que a primera vista parecen irresistibles. Las estafas en alquileres vacacionales suelen presentar ofertas demasiado buenas para ser ciertas y ausencia de documentación que respalde la transacción.

Aquí te dejamos algunos consejos clave para disfrutar de tus vacaciones con tranquilidad:

## Investiga la reputación del alojamiento:

Antes de hacer una reserva, verifica las opiniones y valoraciones de otros viajeros en páginas web confiables. Si encuentras reseñas inconsistentes o inexistentes, esto podría ser una señal de alerta.

**Utiliza plataformas seguras:** Opta por realizar tus reservas a través de plataformas reconocidas y

Sigue estos consejos y disfruta de tus vacaciones sin sorpresas desagradables

confiables, que ofrezcan políticas de protección para los viajeros.

## Sé cauteloso con ofertas demasiado buenas:

Si el precio parece demasiado bajo para ser real, probablemente no lo sea. Las estafas suelen atraer a las víctimas con precios irresistibles.

## Comunicación clara y directa:

Antes de confirmar cualquier reserva, asegúrate de establecer una comunicación directa con el anfitrión o propietario del alojamiento. Pregunta detalles sobre la propiedad y solicita fotografías.

## Evita pagos fuera de las plataformas:

Nunca realices pagos mediante transferencias bancarias o fuera de las plataformas oficiales de reserva.

## Verifica la ubicación:

Si es posible, consulta en mapas digitales para confirmar que la dirección del alojamiento realmente existe y coincide con la descripción.



# Cuidado con el Roaming

## Cuando viajes al extranjero consulta con tu empresa de telecomunicaciones

**E**vita sorpresas en la factura del móvil cuando viajes fuera de España.

La itinerancia de datos o “roaming”, supone usar el móvil en el extranjero como si estuvieras en casa, te permite hacer llamadas, enviar mensajes y navegar por internet.

Los países de la **Unión Europea** cuentan con un “roaming” sin recargos, pero utilizar el servicio de itinerancia en **destinos ajenos a la UE puede inflar la factura de forma desorbitada.**

En los países pertenecientes a la UE, incluidos Islandia, Liechtenstein y Noruega no se aplican recargos por la realización de llamadas, el envío de mensajes o por navegar por internet, tampoco en las conexiones a antenas terrestres cuando viajamos por ríos, lagos o a lo largo de la costa.

**En caso de duda desactiva la itinerancia de datos y activa Wi-Fi**

Sin embargo, la excepción llega cuando nos encontramos en Suiza, Andorra y Reino Unido o mientras viajamos en avión o en barco en los que se utilizan sistemas vía satélite.

Otro aspecto a tener en cuenta es, la diferencia entre la itinerancia o “roaming” y las llamadas internacionales. En este caso, la utilización de nuestra línea de teléfono para llamadas o mensajes de texto a números de teléfono internacionales supone el correspondiente recargo en la factura.

Existe en los operadores de telefonía móvil la política de utilización razonable del “roaming” o itinerancia de datos, mediante mecanismos de control para evitar el

uso abusivo del mismo.

Si la empresa de telefonía contratada, detecta durante un periodo de 4 meses, que una persona ha consumido más servicios móviles fuera del país donde tiene contratada la línea, podrá aplicar un recargo enviándole un mensaje de advertencia.

A partir de ese momento, el cliente dispone de un plazo de 14 días para llegar a un acuerdo con la operadora acerca de su situación, es decir, volver a la utilización de su dispositivo móvil en el país donde tiene la tarifa contratada o que la operadora aplique los recargos establecidos.

Las alternativas para evitar sorpresas en la factura, si viajamos al resto de países y que nos apliquen su “roaming”, es adquiriendo en España o en el país de destino, una SIM/eSIM que otorga una cantidad de datos y llamadas en forma de prepago.

Otra posibilidad de consumir datos de forma gratuita, es a través de la red Wi-Fi, asumiendo riesgos de seguridad, puesto que al acceder a cualquier red Wi-Fi, estamos dando permiso para que accedan a nuestro dispositivo situándonos en una posición de vulnerabilidad.



La principal recomendación si se descartan estas opciones anteriores es asegurarnos de desactivar en nuestros dispositivos móviles la itinerancia de datos.

# Consejos frente a la compra de las Cremas Solares



## Las cremas solares se han convertido en un aliado fundamental de nuestra piel

La radiación ultravioleta (UV) —tanto UVA como UVB— puede ocasionar efectos nocivos que van desde el envejecimiento prematuro hasta un aumento del riesgo de cáncer cutáneo.

### ¿Cómo Funciona la Protección Solar?

Las cremas solares funcionan mediante la acción de filtros que bloquean o absorben la radiación UV. El **factor de protección solar (FPS o SPF)** indica la eficacia del protector; por ejemplo, un SPF 30 significa que, en teoría, se necesitará 30 veces más tiempo para que la piel se quemé en comparación con no usar protección.



### Uso Correcto de las Cremas Solares

Para aprovechar al máximo los beneficios de las cremas solares, es esencial usarlas de la forma adecuada. Aquí algunos consejos prácticos:

- **Aplicación Oportuna:** Aplica la crema generosamente al menos de 15 a 30 minutos antes de exponerte al sol para que se distribuya de forma uniforme en la piel.
- **Cantidad Adecuada:** Es necesario aplicar una cantidad suficiente para cubrir todas las áreas expuestas.
- **Reaplicación Constante:** Reaplica el protector solar cada dos horas y después de nadar, sudar o secarte con una toalla.
- **Aplicación en Todas las Áreas:** No olvides zonas frecuentemente pasadas por alto, como orejas, cuello,

manos, pies y detrás de las rodillas.

- **Complementa con Otros Métodos de Protección:** Además de la crema, utiliza sombreros, gafas de sol y ropa adecuada para reforzar la protección.

Las recomendaciones a seguir según el factor de protección de las cremas solares son:

### Factor de Protección (SPF)

- **SPF 15:** Para exposiciones cortas o piel con baja sensibilidad.
- **SPF 30:** Recomendado para la mayoría de las personas bajo condiciones normales de exposición al sol.
- **SPF 50 o superior:** Ideal para pieles muy sensibles o en situaciones de exposición prolongada, como en la playa o la montaña.

## Utiliza el factor de protección adecuado al grado de exposición y piel

### Almacenamiento Adecuado

- **Lugar Fresco y Seco:** Guarda la crema solar en un lugar fresco y alejado de fuentes de calor. Las altas temperaturas pueden descomponer los filtros UV y alterar la fórmula.
- **Evitar la Luz Directa:** La luz solar directa puede degradar los componentes activos.
- **No Almacenar en el Coche:** El interior del coche puede alcanzar temperaturas muy elevadas, lo que acelera la degradación del producto.

Las cremas solares son mucho más que un producto cosmético: representan una barrera esencial contra los efectos nocivos del sol. Adoptar su uso correcto es vital para disfrutar de los beneficios del sol—como la síntesis de vitamina D—sin comprometer nuestra salud cutánea. Cuidar nuestra piel hoy es la mejor garantía para tenerla sana en el futuro.

Cuida tu piel protegiéndola del sol

# Cómo reclamar y actuar ante un apagón eléctrico

## Ante un apagón, la clave es actuar con calma

El Ministerio de Consumo y la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) han publicado una serie de recomendaciones para afrontar un apagón eléctrico de manera segura y minimizar sus efectos en el hogar. [Guía](#)

### Seguridad en el hogar durante un apagón

Cuando se produce un corte de electricidad, es importante seguir algunas pautas para garantizar la seguridad de los habitantes de la vivienda:

### Sigue los consejos de las autoridades de consumo y alimentación

**Evitar el uso de velas:** Aunque pueden parecer una solución rápida, representan un riesgo de incendio. Se recomienda utilizar linternas con baterías o luces recargables.

**Desconectar electrodomésticos sensibles:** Para evitar daños por picos de tensión cuando vuelva la electricidad, es aconsejable desenchufar dispositivos electrónicos como televisores, ordenadores y electrodomésticos.

**Mantener la calma y verificar el alcance del apagón:** Consultar con vecinos o revisar fuentes oficiales puede ayudar a determinar si el corte es generalizado.

### Conservación de alimentos en el frigorífico y congelador

Uno de los principales problemas durante un apagón prolongado es la conservación de los alimentos. Según AESAN, es fundamental seguir estas recomendaciones:

- **No abrir el frigorífico ni el congelador innecesariamente:** Esto ayuda a mantener la temperatura interna y prolongar la conservación de los alimentos.

- **Tiempo de conservación en el frigorífico:** Si el corte de luz dura menos de 4 horas, los alimentos pueden mantenerse en buen estado. Sin embargo, si supera este tiempo, es recomendable desechar productos perecederos como carne, pescado, huevos y lácteos.



- **Tiempo de conservación en el congelador:** Un congelador cerrado puede mantener la temperatura adecuada entre 24 y 48 horas. Si los alimentos aún tienen cristales de hielo, pueden volver a congelarse sin riesgo.

### Derechos de los consumidores ante un apagón

El Ministerio de Consumo ha recordado que los ciudadanos tienen derechos en caso de apagón prolongado, especialmente si afecta servicios esenciales como el transporte o la cancelación de eventos.

#### Algunas medidas incluyen:

**Reclamaciones por daños:** Si el apagón ha causado desperfectos en electrodomésticos o pérdidas económicas, los consumidores pueden presentar reclamaciones ante la compañía eléctrica.

**Compensaciones por interrupción del servicio:** En algunos casos, las empresas deben ofrecer compensaciones si el corte de luz ha sido prolongado y no ha habido una respuesta adecuada.

## QR para comparar tarifas eléctricas



QR Interactivo

Ahora es más fácil la comparación entre distintas empresas de suministro eléctrico con el código QR

Los códigos QR nos permiten comparar tarifas eléctricas, se pueden visitar páginas web oficiales de comparadores de tarifas o proveedores de energía en España.

Algunas opciones incluyen a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) o portales como Comparador de Luz.



Los comparadores de tarifas eléctricas son herramientas en línea que permiten a los consumidores analizar y comparar distintas ofertas de electricidad disponibles en el mercado.

Funcionan recopilando información sobre las tarifas de diferentes comercializadoras y presentando opciones basadas en el consumo del usuario, el precio por kilovatio hora (kWh), los cargos fijos y posibles descuentos.

**Algunas ventajas de usar estos comparadores incluyen:**

- Ahorro económico: Permiten identificar la tarifa más conveniente según el perfil de consumo.
- Acceso a información actualizada: Los precios de la electricidad cambian con frecuencia, y estos comparadores mantienen sus datos actualizados.
- Comodidad y eficiencia: Evitan la necesidad de contactar a múltiples comercializadoras, proporcionando resultados instantáneos.

Si buscas un comparador confiable, puedes probar el Comparador de Ofertas de Energía de la CNMC o el de Organizaciones de consumidores.

**COMPARA TARIFAS ENTRE DISTINTAS COMPAÑÍAS PARA SABER LA QUE SE ADAPTA MÁS A TU FORMA DE CONSUMO**

**¿Qué datos se incluyen en el QR?**

El código QR contiene información clave de tu contrato eléctrico:

- Potencia contratada (en kW).
- Consumo anual estimado (en kWh).
- Tarifa actual (por ejemplo, con o sin discriminación horaria).
- Tipo de suministro (doméstico o empresarial).
- CUPS (el código único del punto de suministro).
- Distribuidora y comercializadora actual.

Esta información permite al sistema ofrecerte una comparativa personalizada y mucho más precisa que si introdujeras los datos manualmente.



## La venta en Rebajas

### Ya vienen las Rebajas

Un año más, las rebajas están aquí, y es el momento perfecto para equiparse con ropa, calzado y otros productos, especialmente para las familias con economías ajustadas.

Sin embargo, para aprovecharlas al máximo, ¡es importante comprar con cabeza! Aquí te dejamos 10 consejos esenciales para que encares las rebajas con prudencia y seguridad.

#### 10 Consejos para unas Rebajas Inteligentes

**Productos auténticos:** Asegúrate de que los artículos rebajados han formado parte de la oferta habitual del comercio al menos durante un mes.

**Precios claros:** Comprueba que junto al precio rebajado aparece el precio original o que se indica claramente el porcentaje de la rebaja.

#### Planifica tus compras en Rebajas

**Calidad intacta:** La calidad del producto rebajado debe ser la misma que tenía antes de ser rebajado.

**Garantías intactas:** La garantía y el servicio postventa son iguales tanto dentro como fuera de las rebajas.

**Condiciones especiales:** Si hay restricciones en métodos de pago o devoluciones, el establecimiento debe informarte de forma clara.

**Guarda tu ticket:** Es indispensable para cualquier reclamación, cambio o devolución.

**Cambios y devoluciones:** Recuerda que, si el producto está en buen estado, no están obligados a cambiarlo salvo que lo publiciten expresamente.

**Compras online protegidas:** Tienes 14 días naturales para devolver cualquier compra en línea si no te convence, salvo las excepciones previstas en la Ley.

**Compra informada:** Antes de adquirir electrodomésticos o aparatos electrónicos, consulta comparadores para encontrar el mejor precio.

**Evita el exceso:** Compra lo que realmente necesitas y evita caer en el consumo impulsivo.



#### Tus Derechos como Consumidor Siempre Vigentes

En época de rebajas se reducen los precios, ¡pero no los derechos! Si tienes algún conflicto, sigue estos pasos:

Intenta **resolverlo directamente** con el comercio.

Pide y utiliza la **hoja de reclamaciones** si no se alcanza una solución amistosa.

Recurre a las **organizaciones de consumidores** o a los **organismos públicos** si fuera necesario.

Con estos consejos, podrás disfrutar de unas rebajas responsables y sacarles el máximo provecho. ¡Feliz compra!



## El etiquetado del aceite de oliva

### El aceite de oliva virgen aporta beneficios para nuestra salud

Existe una normativa de etiquetado en el aceite de oliva para ofrecer a los consumidores una información precisa. Dado que existen diferentes tipos de aceite de oliva que se pueden comercializar, es obligatorio que en la etiqueta se muestre claramente a qué categoría pertenece el producto. Además, hay que acompañarlo de un texto descriptivo.



**Indicaciones obligatorias:**  
Denominación legal del alimento.  
Cantidad neta del alimento.  
Fecha de duración mínima o la fecha de caducidad.  
Lote.  
Información nutricional  
Nombre o la razón social y la dirección del operador de la empresa alimentaria.  
Condiciones especiales de conservación. Las condiciones especiales de almacenamiento del producto al abrigo del calor y la luz.  
País de origen o lugar de procedencia, solo en el caso de

aceite de oliva virgen extra y virgen.

**Indicaciones facultativas:**

Indicación sobre el modo de obtención del aceite: “primera presión en frío” o “extracción en frío”.

Indicación de características organolépticas que hagan referencia al sabor o al olor, solo en el caso del aceite de oliva virgen extra y virgen: frutado, intenso, frutado verde...

Indicación de la acidez máxima.

Registro sanitario.

---

No todos los aceites de oliva son iguales, compueba el tipo de aceite

---

### Tipos de aceite de oliva:

**Aceite de oliva virgen extra (AOVE).**

Calidad: Máxima, Extracción: Solo mediante procedimientos mecánicos, en frío, Acidez:  $\leq 0.8\%$ , Sabor y aroma: Perfectos, sin defectos, Usos: Crudo (ensaladas, tostadas), cocina gourmet.

**Aceite de oliva virgen.**

Calidad: Alta, pero inferior al virgen extra, Extracción: También mecánica, Acidez:  $\leq 2\%$ , Sabor: Puede tener ligeros defectos, Usos: Cocina general, frituras suaves.

**Aceite de oliva (o aceite de oliva refinado + virgen).**

Composición: Mezcla de aceite refinado (sin sabor ni olor) y aceite virgen, Acidez:  $\leq 1\%$ , Sabor: Más suave, Usos: Cocina diaria, frituras.

**Aceite de orujo de oliva.**

Fuente: Restos de aceituna (pulpa y hueso) tras la primera extracción, Proceso: Refinado con disolventes y luego mezclado con algo de virgen, Calidad: Inferior, Usos: Frituras industriales o económicas.

# Actuaciones de la Inspección de Consumo en abril-mayo 2025

## El control oficial del mercado en Consumo se realiza por la Inspección

La Inspección de Consumo a lo largo de todo el año, dentro de la unidad de Control Oficial de Mercado, lleva a cabo actuaciones de inspección y de toma de muestras para su envío al laboratorio, con el fin de vigilar la información facilitada al consumidor, el etiquetado de los productos y la composición de los mismos.

## CAMPAÑAS REALIZADAS POR LOS INSPECTORES DE CONSUMO

Durante los meses de abril y mayo de este año se han realizado, junto con otras CC. AA. y en Coordinación con el Ministerio, actuaciones de acuerdo a lo establecido en las CAMPAÑAS programadas de control oficial, que a continuación se detallan:

### ALIMENTOS:

- 25 C.N. Aceite de oliva
- 25 C.S. Ecológicos (Aceite de Oliva, Vino Tinto, Trigo, Cebada, Maíz y Mijo)
- 25 C.S. Calidad diferenciada: DOP/IGP/ETG (Queso y Vino)
- 25 C.S. Helados a base de agua

### NO ALIMENTICIOS:

- 25 C.S. Ropa Infantil menores de 36 meses
- 25 C.S. Juguetes menores de 36 meses
- 25 C.S. Otros Ptos bajo la DGSP: Broches de chupetes
- 25 C.S. Neumáticos
- 25 C.E. RSGP: Ptos Puericultura (Barrido mercado Marketplace)

### SERVICIOS:

- 25 C.N. Autoservicio de Lavandería
- 25 C.N. Gimnasios: condiciones de contratación y cláusulas abusivas
- 25 C.A. Control Venta Online
- 25 C.E. Reseñas falsas (Barrido mercado online)



La labor de la Inspección de Consumo también conlleva durante todo el año la realización de actuaciones para localizar en los establecimientos de La Rioja productos incluidos en la Red de Alerta por ser considerados peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores. Recientemente se ha producido la destrucción de numerosos artículos peligrosos en colaboración con la Agencia Tributaria.

Se ha colaborado con el SOIVRE, respecto la puesta en el mercado de productos con irregularidades subsanables de etiquetado detectadas en frontera respecto a empresas riojanas, autorizando la Inspección de Consumo su distribución y venta dentro de la Unión Europea, si son conformes con la normativa aplicable.



## El etiquetado de los artículos destinados a la ayuda en la flotación

Estos artículos ayudan a la flotación, no son salvavidas, por lo que se necesita una vigilancia por parte de un adulto

**D**urante la temporada estival, se incrementa la adquisición de dispositivos de ayuda a la flotación en medios acuáticos, como flotadores, colchonetas, manguitos, chalecos o embarcaciones hinchables, siendo su uso habitual entre los niños.

Cada año una mala elección de este tipo de artículos, hace que las situaciones peligrosas aumenten y que tengamos que lamentar posteriormente sus consecuencias.



En este contexto, resulta imprescindible priorizar el cumplimiento de los requisitos legales en materia de seguridad. Conforme a la normativa vigente en la Unión Europea.

Dichos productos, con independencia de su lugar de fabricación, deben incorporar el marcado CE, símbolo mediante el cual el fabricante o su

representante legal declara la conformidad del artículo con los requisitos esenciales de seguridad, salud y protección ambiental.

Este marcado CE deberá figurar en el etiquetado del producto de forma visible, legible e indeleble.

Asimismo, esta información deberá estar redactada al menos en español, incluyendo la identificación del fabricante, país de origen, instrucciones de uso, advertencias de seguridad, y las especificaciones relativas al peso y edad recomendados.

### Elige bien los artículos de ayuda a la flotación

La información obligatoria de este tipo de artículos debe incluir expresamente lo siguiente: que no previene el riesgo de ahogamiento y exigiéndose en todo caso la supervisión permanente de una persona adulta durante su uso.

Durante el mes de julio, desde la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados, se realizarán por los funcionarios del Cuerpo de Inspectores de Consumo controles de etiquetado de juguetes acuáticos y de artículos de ayuda a la flotación.

Siempre hay que vigilar a los menores en el agua, debemos estar pendientes de ellos para evitar situaciones peligrosas

# Servicios de Audiencias Telemáticas de la Junta Arbitral de Consumo de La Rioja

Acercando Servicios al Ciudadano



No necesitas desplazarte a la Sede de la Junta Arbitral

Tiene carácter gratuito

Laudos en Equidad o en Derecho de obligado cumplimiento

Junta Arbitral de Consumo de La Rioja tu Sistema Arbitral de resolución de conflictos

Solicita este nuevo Servicio



## El caso del colchón hundido

### El Sistema Arbitral es de carácter gratuito para las partes

En la Sección de Consumo se reciben a diario reclamaciones tan variadas como sorprendentes.

Algunas prosperan y otras no, pero todas tienen algo en común: el deseo de resolver un problema.

La vía más rápida y eficaz para zanjar estas disputas es la **Junta Arbitral**, una herramienta gratuita y accesible para quienes no quedan satisfechos con un producto o servicio.

León, un consumidor con serios problemas de espalda, protagoniza uno de los casos más claros de reclamación justificada.

### Los Laudos emitidos son equivalentes a una Sentencia Judicial Firme

Necesitaba un colchón firme que le permitiera descansar sin agravar sus dolencias.

Tras visitar varias tiendas, solo Colchones Parolín le aseguró que no era necesario cambiar su somier.

Asesorado por el vendedor, León adquirió un modelo que parecía cumplir sus expectativas.

Pero la realidad fue otra. Al instalarlo en casa, el colchón cedía en el centro, perdiendo la rigidez prometida.

La empresa culpó al somier tras una inspección

poco rigurosa, y aunque propuso un cambio de producto por un colchón de superior categoría, teniendo que abonar el consumidor la diferencia económica, no accediendo a devolver el dinero, alegando desinformación por parte del cliente.

Se da la circunstancia, que el consumidor recibió el colchón el sábado y el lunes fue al establecimiento de compra para solicitar el cambio del artículo por otro igual o la devolución del artículo.



La diligencia del consumidor en comunicar la falta de conformidad del artículo fue inmediata.

Durante la audiencia arbitral, se demostró que León siguió las recomendaciones del vendedor y que el colchón llegó mal embalado.

El Laudo fue claro: el consumidor tenía razón, y Colchones Parolín debía retirarle el producto y reembolsarle el importe íntegro.

**Moraleja:** Actúa con diligencia, guarda pruebas y confía en los mecanismos de defensa del consumidor.

Si estás en lo cierto, te darán la razón.

## El caso de la garantía de la revisión de un vehículo

### Los laudos de la Junta Arbitral no son conformes con el abuso de Ley

Sabías que no necesitas abogado ni pagar tasas para resolver un conflicto con una empresa.

La Junta Arbitral de Consumo es una vía gratuita, rápida y eficaz para zanjar disputas entre consumidores y empresas.

Sus resoluciones, además, son vinculantes: si te dan la razón, la empresa está obligada a cumplir.



Pero ojo: hay que acudir con cabeza. Es el caso de María (nombre ficticio), quien llevó a arbitraje un problema con el taller “Buenauto”.

Había acudido a cambiar el aceite de su coche, y al día siguiente emprendió un viaje por Portugal.

Antes de llegar a su destino, el vehículo sufrió una avería.

María decidió continuar su ruta en taxis y coches de alquiler.

A su regreso, reclamó al taller todos esos gastos.

Alegó que la avería se debía a un fallo en la revisión.

### Consumidor, localiza los establecimientos adheridos

Sin embargo, en la audiencia, la empresa demostró con documentación y testigos expertos que el trabajo se hizo correctamente.

El laudo fue contundente: no había responsabilidad por parte del taller, y por tanto, no debían reembolsarle nada.

La enseñanza es clara: acude a la Junta Arbitral con expectativas realistas y peticiones justificadas.

Pedir más de lo que en derecho te corresponde no solo resta credibilidad, sino que puede volverse en tu contra.

Ya lo dice el refrán: la avaricia rompe el saco.

**Mayor confianza del cliente.**

**Resolución rápida y efectiva de conflictos.**

**Mejora de la imagen del establecimiento.**

**Impulso a la fidelización del cliente.**



## Programa de Educación en Consumo para Personas Mayores

### La protección de las personas mayores como pilar básico de las políticas educativas de Consumo

Toma relevancia la necesidad de proveer a las personas de la tercera edad conocimientos y herramientas prácticas para desenvolverse como consumidores, no solo les protege de posibles riesgos, sino que también fortalece su autonomía y bienestar.

Desde el Servicio de Seguridad Alimentaria y Consumo del Gobierno de La Rioja se quiere contribuir a ese fortalecimiento con éste Programa de Formación para el Consumo en la Tercera Edad con las siguientes propuestas:

### El Gobierno de La Rioja por la Educación en Consumo

**Introducción al consumo consciente, seguro y responsable:** Explicar en qué consiste y su diferencia con el consumo impulsivo o desinformado.

**Detección de fraudes y estafas:** que puedan identificar ofertas engañosas, fraudes telefónicos, correos electrónicos falsos y otras tácticas comunes.

**Derechos del consumidor:** donde y como ejercerlos, así como el acceso a recursos de asesoramiento.

**Sostenibilidad y consumo responsable:** Cómo realizar compras que sean respetuosas con el medio ambiente, aprovechar productos locales y reducir el desperdicio.

**Educación financiera para la Tercera Edad:** Herramientas simples para presupuestar gastos y evitar endeudamientos innecesarios.

Debemos ser conscientes de cómo nuestras decisiones de consumo impactan no solo a nivel personal, sino

también en el entorno social y ambiental, es un paso crucial hacia un mundo más sostenible y ético.

El consumo responsable no solo tiene que ver con evitar el desperdicio o elegir productos sostenibles, sino también con cuestionar nuestras necesidades reales, apoyar a las economías locales y reflexionar sobre cómo nuestras acciones afectan a comunidades enteras. Este enfoque fomenta un cambio de mentalidad que tiene el potencial de generar beneficios a gran escala.



Se trata de dotar y apoyar a un colectivo que enfrenta desafíos particulares. Empoderar a las personas mayores con conocimientos y herramientas sobre consumo seguro y responsable puede marcar una gran diferencia en su calidad de vida y bienestar.

### Invertir en Formación y Educación en Consumo es una apuesta de futuro

Este tipo de formación no solo fomenta un sentido de independencia y seguridad, sino que también refuerza la autoestima al demostrarles que son plenamente capaces de tomar decisiones informadas y responsables.



## Programa de Educación en Consumo para Estudiantes de 1º y 2º de la ESO

### La educación en Consumo de nuestros estudiantes es una inversión de futuro

En la sociedad actual, es fundamental que los estudiantes desarrollen una conciencia crítica acerca de los hábitos de consumo y comprendan cómo sus decisiones pueden tener un impacto significativo en su vida personal y en la sociedad en general.



Vivimos en una era en la que el consumo está profundamente entrelazado con el marketing, las tecnologías digitales y las dinámicas económicas, lo que puede llevar a situaciones complejas.

En este sentido, fomentar la educación en temas como el consumo responsable, la sostenibilidad y las estrategias para evitar el consumo impulsivo o engañoso es clave.

Además, dotar a los jóvenes de herramientas para evaluar de manera crítica la información y tomar decisiones informadas puede ayudarles a afrontar estos desafíos de manera más segura y consciente.

Preparar al alumnado para que pueda desenvolverse como consumidores críticos es una inversión clave en su futuro.

En esta etapa de sus vidas, cuando comienzan a asumir más responsabilidades y a tomar decisiones independientes, es esencial que comprendan tanto sus derechos como los riesgos asociados al consumo.

Por lo que la propuesta de la Sección de Consumo del Gobierno de La Rioja en este ámbito y en esta etapa de la educación en la que se encuentran los menores se centra en aspectos como:

**El impacto ambiental:** entender cómo sus hábitos de consumo pueden contribuir a la sostenibilidad.

---

### Desde Consumo ampliaremos este Programa a otros niveles de educación

---

**El impacto socioeconómico:** no todas las personas tienen los mismos recursos para acceder a bienes y servicios, incrementando la desigualdad.

**El impacto en la salud:** según la OMS es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

**La publicidad y estrategias de marketing:** cómo identificar tácticas persuasivas y no dejarse influenciar sin un análisis crítico.

**El consumo digital:** reconocer riesgos como fraudes en línea o el manejo ético de los datos personales.

Se trata por tanto de conseguir que los estudiantes posean un conocimiento exhaustivo de sus derechos como agentes que son del proceso de consumo. Asimismo, que tengan información veraz y suficiente sobre los productos que van a adquirir, a fin de decidir de manera acertada.



## Programa de Educación en Consumo para Entidades Locales Menores

### Acercando los servicios de Educación en Consumo a los pequeños municipios

El Gobierno de La Rioja ha reforzado su compromiso con el medio rural mediante el desarrollo del Programa de Educación en Consumo dirigido a entidades locales menores, una iniciativa que responde no solo a una necesidad social, sino también a un mandato constitucional.

### La Educación en Consumo contribuye a una mejor formación de la sociedad

La Constitución Española, en su artículo 51, establece el deber de los poderes públicos de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, promoviendo su información y educación. Este principio adquiere especial relevancia en los municipios más pequeños, donde el acceso a este tipo de servicios no siempre es equitativo.

El programa, impulsado desde Consumo del Gobierno de La Rioja, tiene como objetivo principal acercar los recursos de educación y defensa del consumidor a los núcleos rurales más alejados.

De este modo, se proporciona formación práctica y asesoramiento directo sobre derechos y deberes como consumidores, prevención de fraudes y hábitos de consumo responsable.

Estas acciones no solo empoderan a la ciudadanía, sino que también contribuyen a crear entornos rurales más

informados y concienciados.

Una de las grandes fortalezas del programa es su capacidad para conectar la administración autonómica con los vecinos de pequeñas localidades, fortaleciendo el tejido institucional y reduciendo la brecha entre lo urbano y lo rural.



A través de talleres, charlas y actividades adaptadas a cada contexto, se promueve una cultura de consumo consciente y sostenible, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

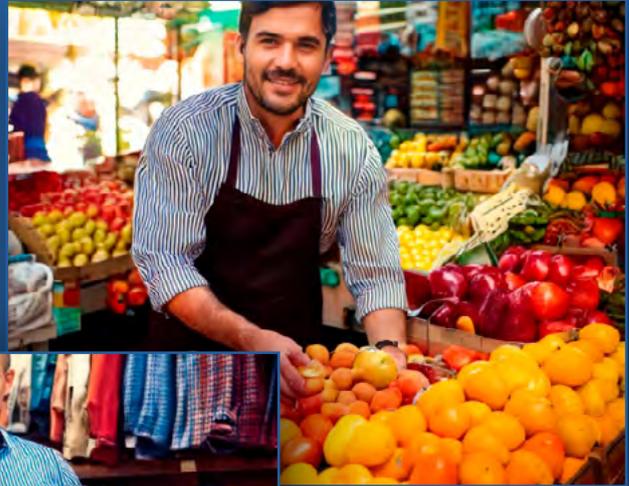
Además, esta iniciativa se inscribe en la estrategia de lucha contra la despoblación, al dotar a las zonas rurales de servicios esenciales que mejoran la calidad de vida y refuerzan el arraigo de sus habitantes.

Garantizar el acceso a la educación en consumo en todos los rincones de La Rioja no solo es una cuestión de justicia territorial, sino también una apuesta por un desarrollo rural inclusivo y equilibrado.

Con este programa, La Rioja demuestra que es posible generar oportunidades desde lo local, cumpliendo con la Constitución y avanzando hacia una comunidad más justa, informada y cohesionada.

# Consumo de cercanía y proximidad

El beneficios de todos



Profesionalidad y Trato Directo  
Repercute en la economía riojana  
Afecta a la generación y mantenimiento del empleo  
Calidad de los productos, artículos y servicios

El comercio de proximidad y cercanía es  
una apuesta segura



## Actividades de Formación en Consumo, dirigidas a profesionales

### Asignatura de Derecho del Consumo en la Universidad de La Rioja

Como en ediciones anteriores, el Servicio de Seguridad Alimentaria y Consumo ha formado parte de la asignatura de Derecho del Consumo que la Universidad de La Rioja (UR) ofrece a los estudiantes de grado en Administración y Dirección de Empresas (ADE) y Derecho.

En esta ocasión, hemos tenido el privilegio de impartir la última clase del curso, consolidando nuestro compromiso con la formación de futuros profesionales en materia de consumo y derechos de los ciudadanos.



A través de esta participación, buscamos acercar la realidad práctica del sector a los alumnos, proporcionando herramientas clave para su desarrollo profesional y promoviendo una mayor conciencia sobre la protección de los consumidores.

Nuestra colaboración con la UR refleja nuestro firme propósito de contribuir a la educación y sensibilización en estos temas, ofreciendo conocimientos aplicables y experiencias enriquecedoras a los estudiantes.

### Seminario Internacional de Cláusulas Abusivas en la Universidad de La Rioja

La UR también ha acogido durante los días 23 y 24 de mayo el Seminario Internacional sobre Cláusulas Abusivas en los Contratos de Servicios Digitales, celebrado en el Edificio Quintiliano.

El Seminario Internacional ha reunido a especialistas europeos para debatir sobre el tema en los contratos de contenidos y servicios digitales dirigidos a consumidores. El Seminario ha contado con la asistencia personal de la Inspección de Consumo del Gobierno de La Rioja.

Se han abordado cuestiones generales y un análisis detallado de posibles cláusulas abusivas en sectores específicos, como plataformas de entretenimiento, redes sociales, reservas de alojamiento turístico, uso de IA generativa y servicios digitales vinculados al internet de las cosas.

### Curso de Habilidades Sociales

El Servicio de Seguridad Alimentaria y Consumo de La Rioja ha impulsado un curso de Habilidades Sociales en las Relaciones con los Inspeccionados.

El objetivo es mejorar la comunicación, empatía y gestión de situaciones complejas durante las inspecciones, promoviendo un trato más eficaz y respetuoso.

Esta formación refuerza el papel del personal técnico como garante de la seguridad y los derechos del consumidor, fortaleciendo la confianza entre administración e inspeccionados.



## Seguridad en las Piscinas y otros Centros de Baño

### Las piscinas y centros de baño tienen que ser seguras para los Consumidores

La seguridad en piscinas y centros de baño es fundamental para prevenir accidentes y garantizar un entorno saludable. Aquí tienes algunos aspectos clave relacionados con la normativa y las buenas prácticas.

En La Rioja, la seguridad en las piscinas está regulada principalmente por el Decreto 2/2005, que aprueba el Reglamento Técnico Sanitario de Piscinas e Instalaciones

#### La garantía de la seguridad y la calidad de las instalaciones acuáticas

Acuáticas. Este reglamento establece criterios específicos para garantizar la seguridad y calidad en las instalaciones acuáticas, incluyendo:

##### Características de las instalaciones:

Diseño adecuado de los vasos de las piscinas.  
Eliminación de barreras arquitectónicas para garantizar la accesibilidad.

##### Seguridad y asistencia sanitaria:

Obligación de contar con servicios de salvamento y socorrismo acuático.  
Dotación de botiquines de urgencia y primeros auxilios.

##### Calidad del agua:

Control analítico periódico del agua.  
Uso de productos químicos adecuados para el tratamiento del agua.

##### Normas para los usuarios:

Información clara sobre las normas de uso y régimen interno de las instalaciones.

Además, el Real Decreto 742/2013 establece criterios técnico-sanitarios aplicables a todas las piscinas de uso público en España. Este decreto complementa las normativas autonómicas y asegura un estándar básico en todo el territorio.

### Normativa técnica y sanitaria:

En España, el Real Decreto 742/2013 establece los criterios técnico-sanitarios para piscinas, incluyendo la calidad del agua, la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones.

### Medidas de seguridad:

**Vigilancia:** Es obligatorio contar con personal socorrista en piscinas públicas para garantizar la seguridad de los bañistas.

**Accesibilidad:** Las instalaciones deben ser accesibles para personas con movilidad reducida.

**Protección infantil:** En piscinas privadas y públicas, se recomienda instalar vallas de seguridad o alarmas para prevenir accidentes con niños.



**Higiene y calidad del agua:** Es esencial mantener los niveles adecuados de cloro y pH, así como realizar controles periódicos para evitar riesgos sanitarios.

**Concienciación y formación:** Informar a los usuarios sobre las normas de uso y fomentar el respeto por las instalaciones contribuye a un entorno más seguro.

La legislación en torno a las piscinas combina seguridad, salud, accesibilidad y sostenibilidad, promoviendo un uso responsable de estas instalaciones y protegiendo tanto a las personas como al medio ambiente.

# Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Logroño

## La OMIC de Logroño, defiende los derechos de los consumidores logroñeses

La **OMIC del Ayuntamiento de Logroño**, con 38 años de vida es un servicio público y gratuito que, protege los derechos de los consumidores de la ciudad de Logroño, atendiendo en sus dudas sobre el mundo caudescópico del consumo, y fomentando un consumo responsable

### Entre sus funciones principales destacan:

Información y asesoramiento sobre derechos y deberes en la compra de bienes y servicios.

Tramitación de reclamaciones y quejas, buscando soluciones mediante la mediación.

Incoación de Expedientes sancionadores en caso de vulneración de la normativa de consumo.

Educación y formación en el mundo del consumo, tanto con programas dirigidos a escolares como actividades lúdico educativas, visitas presenciales al propio organismo o charlas en centros de mayores o entidades benéficas

## La OMIC de Logroño al servicio de los ciudadanos

La **OMIC de Logroño** colabora estrechamente con Consumo del Gobierno de La Rioja, integrándose en la red autonómica de oficinas de consumo. Esta cooperación permite una atención coordinada y eficaz.

Además, impulsa el uso del **Sistema Arbitral de Consumo**, en colaboración con la Junta Arbitral de La Rioja, que ofrece una vía extrajudicial, gratuita y rápida para resolver conflictos entre consumidores y empresas. También participan en campañas conjuntas de

información, así como en el intercambio de datos sobre tendencias y problemáticas en consumo.

¡Es Un recurso cercano y eficaz! Un punto de referencia fundamental para la ciudadanía. Su cercanía, junto con la coordinación con la administración autonómica, garantiza una protección integral de los derechos del consumidor.



Ambas administraciones colaboran en el análisis de los principales problemas de consumo detectados, lo que permite planificar actuaciones conjuntas y establecer prioridades.

En ocasiones, ambas administraciones trabajan de forma coordinada en la proporcionar a los consumidores información sobre productos inseguros, rebajas, compras online, etc.

La **OMIC del Ayuntamiento de Logroño** representa una herramienta esencial para garantizar los derechos de los consumidores en el ámbito local.

Su labor diaria, unida a la colaboración con la administración autonómica del Gobierno de La Rioja, permite construir una red eficaz de protección al consumidor, basada en la cercanía, la especialización y la cooperación institucional y en su lema-premisa-clave ¡MEJOR INFORMACIÓN, MEJOR CONSUMIDOR!



Noticias de actualidad  
Consultas y Reclamaciones  
Control de Mercado  
Junta Arbitral de Consumo de La Rioja  
Educación y Formación en Consumo  
Normativa, Consejos y Recomendaciones

Si quieres recibirla de forma gratuita solicítala en  
[consumorioja@larioja.org](mailto:consumorioja@larioja.org)