



Contra el calor HIDRATACIÓN

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 211
Año 2025
Mes Agosto

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

TELÉFONO
941291872

EQUIPO DE REDACCIÓN
Carlos Felices Cajal.
José M^a 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
citapreviaconsumo/larioja.org

Editorial

La Importancia de Prevenir antes que Curar

En La Rioja, la Salud y la Seguridad de los ciudadanos se protegen desde una perspectiva esencial: la prevención.

La Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados impulsa políticas preventivas que velan por el bienestar de la población en áreas clave como Consumo, Seguridad Alimentaria, Promoción de la Salud, Adicciones, Epidemiología, Prevención Sanitaria, Salud Mental, Salud Ambiental y Nutrición.

Esta acción coordinada y transversal permite detectar riesgos de forma anticipada, reducir el impacto de enfermedades, prevenir accidentes y fomentar una vida más saludable para todos.

Estas políticas no son solo medidas técnicas: son compromisos reales con la salud y seguridad pública, que debe garantizarse por parte de las administraciones públicas.

Desde campañas de control oficial del mercado, así como las que establecen la promoción de hábitos saludables hasta el aseguramiento de sistemas de control que garantizan alimentos y productos seguros, son actuaciones que responden a una estrategia común que prioriza la prevención sobre la reacción.

Gracias a esta planificación continua, se construye una comunidad más consciente, protegida y comprometida con las políticas preventivas, que refuerzan la salud y la seguridad de los consumidores riojanos.

Detrás de estas actuaciones hay equipos profesionales rigurosos y comprometidos, cuya labor cotidiana garantiza un entorno más seguro y saludable para todos.

Su trabajo discreto pero fundamental permite que los riojanos vivan con la tranquilidad de saber que su salud y su seguridad está en buenas manos.

Porque la prevención garantiza también la construcción de un futuro mejor.

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



Contenido

ACTUALIDAD

- 3** Consejos para la Hidratación en el verano.
- 4** Protectores Solares del año pasado.
- 5** Las Gafas de Sol son elementos de protección de la Salud y la Seguridad.

UNIDAD DE INFORMACIÓN, CONSULTAS Y RECLAMACIONES

- 6** Este verano viaja con derechos.
- 7** Cierre de la Plataforma Europea de resolución de Conflictos en Línea (ODR).
- 8** La Nueva Sentencia del Tribunal Supremo que responsabiliza a los Bancos ante Fraudes Digitales.

UNIDAD DE CONTROL DE MERCADO

- 9** Barrido de Control de Mercado: Bienes Segunda Mano.
- 10** Actuaciones de la Inspección de Consumo en abril-mayo de 2025.
- 11** Medidas de la Comisión y de Consumo de protección a los menores con respecto a los videojuegos.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

- 12** El lado menos visible de lo novedoso.
- 13** No toques las cosas sin saber.

UNIDAD DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

- 14** Entrega de Premios Fase Autonómica del Concurso Escolar Consumopolis 20.
- 15** Actividades de Formación dirigida a los Profesionales de Consumo.
- 16** Programa de Educación en Consumo para Entidades Locales Menores.

NORMATIVA, INFORMACIÓN Y CONSEJOS

- 17** El Centro Europeo del Consumidor en España.
- 18** Ley de Prevención de las Perdidas y el Desperdicio Alimentario.
- 19** Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Calahorra.



Consejos para la Hidratación en el Verano

La Hidratación es el principal factor contra el calor del verano

Las altas temperaturas del verano no solo invitan a pasear bajo el sol, sino que también exigen prestar atención al bienestar del cuerpo. Uno de los pilares fundamentales para enfrentar el calor de forma saludable es la hidratación.

Durante una ola de calor, el cuerpo trabaja más para regular la temperatura, lo que provoca una mayor pérdida de líquidos y electrolitos. Si no se reponen adecuadamente, pueden surgir problemas como fatiga, mareos, calambres musculares e incluso golpes de calor.

¿Por qué es tan importante hidratarse?

Regulación de la temperatura corporal: El cuerpo transpira para enfriarse, y esa sudoración constante requiere reponer líquidos.

Funcionamiento óptimo de órganos y tejidos: La deshidratación afecta la concentración, la digestión, el sistema circulatorio y la piel.

Prevención de problemas de salud: Una hidratación adecuada ayuda a evitar dolores de cabeza, presión baja y complicaciones cardiovasculares en personas vulnerables.

Consejos para mantenerse hidratado en verano

Beber agua con frecuencia: No esperes a tener sed. Lo ideal es tomar pequeños sorbos durante el día.

Consumir alimentos ricos en agua: Frutas como la sandía, el melón, las fresas, y verduras como el pepino y

Sigue estos consejos y disfruta del verano sin sorpresas desagradables

el tomate son excelentes aliados.

Evitar exceso de bebidas con cafeína o alcohol: Estas tienen efecto diurético y pueden favorecer la deshidratación.

Protegerse del calor: Buscar sombra, usar ropa ligera y permanecer en lugares frescos reduce la pérdida de líquidos, no salir, si no es imprescindible y no tomar baños de sol en esas horas.

Reponer electrolitos si es necesario: En casos de sudoración excesiva, es útil incorporar bebidas con sales minerales (como sueros orales o bebidas isotónicas).

Especial atención a niños, mayores y personas con enfermedades crónicas. Estos grupos son especialmente sensibles al calor y pueden no manifestar la sed de manera clara. Conviene estar pendiente de su consumo de líquidos y ofrecer agua regularmente.

La hidratación no es solo cuestión de estética o bienestar, es un acto vital de autocuidado. Cada sorbo cuenta, especialmente cuando el sol aprieta. Así que, ¡a brindar por tu salud con un vaso bien fresco de agua!





Protectores Solares del año pasado

Los Protectores Solares de veranos anteriores pueden perder su efectividad

Es fundamental comprobar la duración del fotoprotector una vez abierto, revisar su factor de protección solar (FPS), corroborar que sea adecuado para tu tipo de piel y recordar que ningún producto garantiza una protección absoluta ni continua durante todo el día.

Se recomienda adquirir un nuevo foto protector para este verano, ya que, como sucede con los cosméticos, estos productos tienen una vida útil limitada una vez abierto el envase.

Este periodo, conocido como PAO (Period After Opening), se indica en meses mediante el símbolo de un tarro abierto en el envase.

Por ejemplo, un PAO de 12M significa que el fotoprotector conserva su eficacia durante 12 meses desde su apertura.

Las instrucciones de uso deben indicar que el fotoprotector debe aplicarse antes de la exposición solar, y reaplicarse con frecuencia, especialmente tras sudar, bañarse o secarse.

También se debe advertir que, incluso usando protección solar, no es recomendable permanecer mucho tiempo bajo el sol.

Es esencial evitar la exposición directa en bebés y niños, y recordar que la exposición solar excesiva representa un riesgo serio para la salud.

La protección solar es una herramienta clave para cuidar la salud de la piel, pero no es infalible. Para que sea realmente eficaz, es imprescindible usar un fotoprotector

en buen estado, aplicarlo correctamente antes de exponerse al sol y renovar su aplicación con frecuencia.

Además, se debe combinar con hábitos responsables: evitar la exposición solar prolongada, proteger especialmente a bebés y niños, y no confiar en mensajes que prometen protección total o continua.

La prevención es el mejor aliado contra los daños del sol. Tomar conciencia hoy es cuidar tu salud mañana.



Señales de que la crema solar ha caducado:

Cambios en el color o la textura: Si la crema se ve diferente (más oscura, más clara, o con una textura grumosa o líquida), es posible que haya caducado.

Olor extraño: Si la crema huele diferente a como lo hacía al principio, podría indicar que ha caducado.

Irritación o quemaduras: Si al aplicarla notas irritación, enrojecimiento o sensación de ardor, es probable que la crema haya perdido su eficacia.

Separación de ingredientes: Si ves que los ingredientes se han separado o hay líquido en la parte superior, es una señal de que la crema está caducada.

Las Gafas de Sol son elementos de protección de la Salud y Seguridad

En la elección de las Gafas de Sol hay que considerar diversos factores

Las gafas de sol no solo son un accesorio de moda, sino también una herramienta esencial para proteger nuestros ojos de los daños causados por la radiación solar. Elegir las adecuadas puede marcar la diferencia entre cuidar la salud visual y exponerse a riesgos innecesarios. A continuación, te ofrecemos una guía práctica con los mejores consejos para seleccionar las gafas de sol perfectas.

1. Protección UV: Lo más importante antes de pensar en el diseño o la marca, asegúrate de que las gafas ofrezcan una protección del 100% contra los rayos UVA y UVB. Esta información debe estar claramente especificada en la etiqueta o en la montura. Unas gafas oscuras sin protección UV son incluso más perjudiciales que no llevar gafas, ya que dilatan la pupila y permiten una mayor entrada de rayos nocivos.



2. Escoge el Tipo de Lente Adecuado: Existen diferentes tipos de lentes que ofrecen ventajas específicas:

Lentes polarizadas: Reducen el deslumbramiento, ideales para conducir o actividades acuáticas.

Lentes fotocromáticas: Se oscurecen con la luz solar, perfectas para quienes están constantemente entrando y saliendo de interiores.

Lentes espejadas: Reflejan gran parte de la luz y son útiles en ambientes muy soleados o con nieve.

Lentes degradadas: Tienen un tinte que se va aclarando hacia la parte inferior, útiles para conducir y leer al aire libre.

3. Considera la Forma de Tu Rostro

El diseño de las gafas debe complementar la forma de tu cara para mejorar tanto la estética como la comodidad:

Rostro redondo: Opta por gafas angulares o cuadradas.

Rostro cuadrado: Las gafas redondeadas o con formas suaves.

Rostro ovalado: Casi cualquier tipo de gafa le sienta bien.

Rostro en forma de corazón: Busca monturas más anchas en la parte inferior o sin marco.

El factor de protección UV es fundamental en la elección de unas gafas de sol

4. Tamaño y Cobertura: Elige gafas que cubran bien la zona ocular, incluyendo los lados. Mientras mayor sea la cobertura, mejor protección contra la radiación solar y el viento. Las monturas envolventes son ideales para actividades deportivas o al aire libre.

5. Comodidad y Ajuste: Unas gafas mal ajustadas pueden causar molestias o incluso dolores de cabeza. Verifica que las varillas no aprieten detrás de las orejas ni resbalen por la nariz. Algunas marcas ofrecen plaquetas ajustables para una mayor comodidad.

6. Calidad del Material: Las lentes de calidad no distorsionan la visión y suelen estar hechas de policarbonato (más ligeras y resistentes a impactos) o vidrio (más pesadas, pero con excelente nitidez). Las monturas también deben ser resistentes y ligeras, especialmente si las vas a usar por largos periodos.

7. Estilo y Personalidad: Finalmente, tus gafas de sol también deben reflejar tu estilo personal.

Hoy en día hay una infinidad de diseños: retro, deportivos, minimalistas, clásicos o vanguardistas.

Elige uno que te guste y te haga sentir cómodo y seguro.



Este Verano Viaja con Derechos

Recuerda que debes conservar toda la documentación probatoria

Antes de contratar un viaje, presta atención y comprueba:

- Cuáles son tu presupuesto y tus necesidades.
- Qué incluye la tarifa que eliges.
- Cuánto valen los servicios no incluidos que tú necesitas.
- Dónde y cómo está comunicado el alojamiento y transportes.
- Reseñas y referencias para garantizar la veracidad de la oferta.

Antes de firmar el contrato de servicio, fijate qué refleje, con claridad y detalle:

- Datos de la persona o empresa con la que contratas.
- Servicios y condiciones del precio ofertado.
- La política de pago, cancelación, devolución y modificaciones.
- Los costes de servicios no incluidos y recargos.
- El desglose final, detallando precio de servicios, tasas, costes de gestión y descuentos.

Si viajas en avión.

Si tu viaje se retrasa, cancela, te deniegan el embarque, te pierden dañan o retrasan la llegada de tu equipaje, tienes derecho a:

- Recibir información y atención durante la espera del vuelo.
- Reembolso del billete y/o compensación según casos.

Las reclamaciones deberás hacerlas ante la compañía que opera el vuelo y si no te satisface la respuesta podrás reclamar ante la [Agencia Estatal de Seguridad Aérea](#) y en caso de equipaje ante las autoridades de Consumo.

Si viajas en tren.

Si tu tren se retrasa más de 1 hora, pierdes el enlace o te cancelan el viaje, tienes derecho a:

- Recibir información y atención durante la espera.
- Reembolso o transporte alternativo hasta tu destino.
- En algunos casos podrás recibir asistencia y/o indemnizaciones.

La reclamación se efectúa ante la compañía que opere el tren.

Si no te satisface la respuesta podrás reclamar ante la [Junta Arbitral de Transportes](#) de tu lugar de residencia.

Si viajas en autobús.

Si tu autobús se retrasa más de 2 horas, tienes derecho a:

- Reembolso.
- Transporte alternativo hasta destino.
- Indemnización de hasta el 50% del precio del billete, si no se ofrece al viajero reembolso o el transporte alternativo.

Las reclamaciones deberás hacerlas ante la compañía que opera el trayecto. Si no te satisface la respuesta, podrás reclamar ante la [Junta Arbitral de Transportes](#).



En los alojamientos tienes derecho a que se cumplan las características contratadas.

Si te cobran de más, tu habitación no está disponible o no se cumple lo contratado podrás solicitar reembolso.

- Guarda todos los comprobantes.
- Reclama primero a la compañía o persona que te presta el servicio.
- Si no te han resuelto satisfactoriamente la reclamación, acude a las autoridades de turismo.

En los viajes que combinan, al menos, dos servicios, a un precio global y para estancias de más de 24 horas, se dan condiciones de especial protección. Contacta con el organizador y guarda comprobante de cualquier causa reclamante para su presentación ante el [Servicio de Turismo](#).



Cierre de la Plataforma Europea de resolución de conflictos en línea (ODR)

Existen alternativas para la resolución de los conflictos con empresas radicadas en la UE

La Plataforma Europea de Resolución de Litigios en Línea (ODR) ha dejado de estar operativa desde el 20 de julio de 2025 debido a la aplicación del nuevo Reglamento Europeo 2024/3228. Esta plataforma ha sido un recurso clave para consumidores y comerciantes europeos, permitiendo la resolución extrajudicial de disputas relacionadas con compras en línea.



¿Por qué desaparece la Plataforma ODR?

El cierre de la plataforma responde a una actualización en la normativa de la Unión Europea, que busca mejorar los mecanismos de resolución de conflictos mediante otros sistemas alternativos. A partir de la fecha de cierre, los consumidores ya no podrán presentar nuevas reclamaciones a través de la plataforma, aunque podrán seguir consultándola hasta su eliminación definitiva.

¿Qué deben hacer los usuarios antes del cierre?

Para aquellos que han utilizado la plataforma y desean conservar su documentación, la Comisión Europea recomienda exportar toda la información.

Además, ha habilitado un correo electrónico específico (JUST-EC-ODR-REPEAL@ec.europa.eu) para ayudar a los usuarios en la recuperación de sus datos.

CONSUMO DISPONE DE SUS CENTROS OFICIALES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Alternativas para la resolución de litigios

Tras el cierre de la Plataforma ODR, los consumidores podrán recurrir a otros mecanismos de resolución de conflictos, como:

- La Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net). En España a través del [CEC](#).
- Entidades de Resolución Alternativa de Litigios (RAL) notificadas a la Comisión Europea.
- Fin-Net, para reclamaciones transfronterizas relacionadas con finanzas y seguros.

En conclusión, el cierre de la Plataforma ODR marca el fin de una herramienta que ha facilitado la resolución de disputas en el comercio digital europeo. Sin embargo, la UE sigue ofreciendo alternativas para garantizar la protección de los consumidores en el entorno digital.

Es fundamental que los usuarios exporten sus datos antes de la fecha límite y exploren las nuevas opciones disponibles para la resolución de litigios.



La nueva sentencia del Tribunal Supremo que responsabiliza a los Bancos ante fraudes digitales

La responsabilidad de las Entidades Bancarias

El Tribunal Supremo refuerza la protección de los usuarios de servicios de pago frente a fraudes digitales.

En una sentencia clave (STS 571/2025 de 9 de abril), que marca un precedente, el Alto Tribunal obliga a los bancos a asumir la responsabilidad por operaciones no autorizadas, derivadas de suplantación de identidad, incluso si se utilizan las credenciales del cliente cuando no logran prevenir operaciones sospechosas como múltiples transferencias en horarios inusuales por grandes cantidades.

Esta sentencia subraya la importancia de la diligencia bancaria, la validez del consentimiento y la nulidad de cláusulas abusivas y justifica la devolución al usuario del dinero sustraído con los siguientes argumentos:

- Protección al usuario, incluso si usan sus claves: aunque se usaron códigos SMS, eso no prueba que el cliente autorizara las transferencias. El banco debe demostrar que hubo consentimiento, que su sistema funcionó correctamente y que el cliente actuó con negligencia grave o fraude.

Activa la doble verificación en tus transacciones bancarias

- No basta con tener seguridad, hay que aplicarla bien: el sistema del banco no detectó operaciones sospechosas como múltiples transferencias en horarios inusuales por grandes sumas.
- El cliente actuó con diligencia: avisó al banco, solicitó la cancelación de su tarjeta, cambió contraseñas y solicitó medidas de seguridad. Denunció inmediatamente al detectar las transferencias.
- Responsabilidad cuasi objetiva del banco: conforme al Real Decreto-ley 19/2018 y la Directiva (UE) 2015/2366, el banco debe devolver el dinero si el cliente niega haber autorizado la operación, salvo que pruebe fraude o

negligencia grave.

- La autenticación no sustituye el consentimiento: usar códigos válidos no significa que el cliente haya dado su aprobación. El consentimiento debe ser expreso y consciente.
- El banco debe probar que todo fue correcto: demostrar que las operaciones fueron legítimas, que su sistema funcionó sin fallos y que el cliente actuó con negligencia grave o fraude.



- Deficiencia del servicio bancario: la entidad bancaria no reaccionó ante señales claras de fraude, como alertas previas del cliente y transferencias inusuales.
- Los contratos no pueden anular derechos legales: las cláusulas que eximen al banco de responsabilidad son inválidas si contradicen normativa imperativa.
- El banco debe tener un alto nivel de diligencia: se espera que actúe como un profesional experto, lo que implica disponer de sistemas capaces de detectar operaciones sospechosas automáticamente.

El tribunal establece límites claros a la responsabilidad de los usuarios ya que los clientes solo responden si se demuestra que actuaron con fraude, negligencia grave o incumplimiento deliberado.

Si eres víctima de un fraude y has actuado con responsabilidad, el banco está obligado a devolverte el dinero. No pueden culparte solo porque se usaron tus claves, ya que tu consentimiento a las operaciones debe ser real, no asumido.



Barrido de Control de Mercado: Bienes de Segunda Mano

Consumo de La Rioja ha participado en el Barrido Europeo de los artículos de Segunda mano

Se ha desarrollado un estudio a nivel europeo sobre la comercialización de bienes de segunda mano y productos reacondicionados por parte de 356 comercios en línea europeos.

En dicho estudio, llevado a cabo a través de “barridos”, han participado varias autoridades de consumo de la Unión



Europea coordinadas por la Comisión Europea.

A nivel nacional, han participado voluntariamente siete comunidades autónomas, entre ellas La Rioja, donde los Inspectores de Consumo de la Unidad de Control Oficial de Mercado de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados han realizado varias actuaciones con la coordinación de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, como Oficina de Enlace Única de la red de cooperación para la Protección del Consumidor (CPC).

A tal efecto, se ha analizado el cumplimiento de la

normativa europea y nacional en materia de “derechos de los consumidores”, “prácticas comerciales desleales” o sobre determinados “aspectos relativos a los contratos de compraventa de bienes”, así como sobre el “comercio electrónico”.

El comercio profesional de los Bienes de Segunda Mano, una más de las actividades de control de Consumo de La Rioja

Una vez obtenidos los resultados se ha concluido que el 52% podrían estar infringiendo la normativa europea y nacional en materia de defensa al consumidor, siendo los incumplimientos de mayor relevancia:

- Las compras a distancia deben incluir información clara sobre el **derecho de desistimiento**, que permite a los consumidores devolver el producto en un plazo mínimo de **14 días sin justificar el motivo** ni asumir costes adicionales. Este derecho se aplica también a productos de segunda mano y reacondicionados, sin necesidad de cumplir formalidades.
- Los bienes de segunda mano y reacondicionados deben contar con **garantía legal** que proteja al consumidor frente a fallos o defectos. Por norma, esta garantía dura **tres años**, aunque puede reducirse mediante acuerdo entre comprador y vendedor, **sin ser inferior a un año**.
- Utilización de **afirmaciones medioambientales** no fundamentadas o en las que la información no es transparente, veraz ni clara para las personas consumidoras y, por tanto, susceptibles de constituir práctica comercial desleal (ecoblanqueo).

La Dirección General de Consumo del Ministerio, previo acuerdo con las comunidades autónomas participantes, se ha puesto en contacto con las empresas analizadas con el fin de recordarles sus obligaciones en la comercialización de productos de segunda mano y reacondicionados.



Actuaciones de la Inspección de Consumo en junio-julio 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.

Durante los meses de junio y julio de este año se han realizado,

CAMPAÑAS REALIZADAS POR LA INSPECCIÓN DE CONSUMO

junto con otras CC. AA. y en Coordinación con el Ministerio, actuaciones de acuerdo a lo establecido en las siguientes CAMPAÑAS:

ALIMENTOS:

- 25 C.S. MIEL
- 25 C.S. QUESOS DE CALIDAD DIFERENCIADA

NO ALIMENTICIOS:

- 25 C.N. COLCHONES
- 25 C.S. CALZADO INFANTIL VERANO
- 25 C.S. JUGUETES: MENORES DE 36 MESES
- 25 C.S. DETERGENTES. LAVAVAJILLAS EN PASTILLA POLVO O LÍQUIDO
- 25 C.S. ETIQUETADO EFICIENCIA ENERGÉTICA APARATOS DE REFRIGERACIÓN DOMÉSTICOS Y ARMARIOS PARA LA CONSERVACIÓN DE VINOS 2025
- 25 C.A. EPIS: GAFAS DE SOL
- 25 C.A. EPIS: AYUDA A LA FLOTACIÓN (MANGUITOS...)
- 25 C.A. JUGUETES ACUÁTICOS
- 25 C.A. TOMA DE MUESTRAS DE ANTICONGELANTES PARA VEHÍCULOS

SERVICIOS:

- 25 C.N. GIMNASIOS: CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y CLAUSULAS ABUSIVAS
- 25 C.A. CONTROL VENTA 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.



Además, se han realizado actuaciones de colaboración con el SOIVRE (Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de Exportaciones) para facilitar la puesta en el mercado de productos con irregularidades de etiquetado detectadas en frontera a los que se les permitió la importación con el compromiso de ser subsanadas por empresas riojanas en sus almacenes.

Asimismo se han realizado actuaciones de control oficial sobre las Denuncias presentadas.



Nuevas medidas de control de mercado respecto a la protección de los menores con respecto a los videojuegos

La importancia de Control de Mercado de Consumo en la protección de menores respecto a los videojuegos

Coordinada por la Comisión Europea, la Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores (CPC) ha iniciado acciones que aporten seguridad y transparencia a los jugadores del videojuego Star Stable Online, proporcionando información sobre las prácticas comerciales perjudiciales que los niños podrían encontrar en el juego.

Para ello, se presentan los principios que ayudarán a la industria del juego a cumplir con las normas de protección al consumidor de la UE relacionadas con las monedas virtuales en el juego y evitar riesgos como:

- La inducción a comprar monedas o artículos dentro del juego.
- Técnicas de presión basadas en límites de tiempo para realizar compras.



- La falta de información clara y transparente.
- El incumplimiento por parte de la empresa de garantizar que los influencers no utilicen técnicas de marketing que influyan indebidamente en los menores.

Star Stable Entertainment tiene ahora, un mes para proporcionar una respuesta por escrito que aborde los problemas señalados y los compromisos que asume para dar una solución.

Con esta acción, la Red CPC destaca la importancia de adaptar los videojuegos y sus prácticas comerciales a las necesidades de los niños, evitando cualquier forma de explotación de sus vulnerabilidades.

Principios para un entorno más seguro en el juego en línea

Los principios clave establecen los requisitos mínimos relacionados con la compra y el uso de estas monedas virtuales, tales como:

- La fijación de precios debe ser clara y transparente, al igual que la información precontractual.
- Evitar prácticas que oculten los costes de los contenidos y servicios digitales en el juego, así como aquellas que obliguen a los consumidores a adquirir moneda virtual.
- Respetar el derecho de los consumidores a desistir de las compras.
- Tener en cuenta las vulnerabilidades de los consumidores, especialmente las de los niños.
- Los principios se fundamentan en las normas generales establecidas por las Directivas de la UE en materia de Derecho de los Consumidores.

Los esfuerzos realizados por la Red CPC y la colaboración con la industria del videojuego permitirán proteger tanto a los consumidores como a los menores

La Comisión Europea respalda y fomenta la concienciación entre los consumidores sobre las prácticas en los videojuegos que podrían resultar perjudiciales. La estrategia «Una Internet mejor para los niños» (BIK+) fue lanzada con el objetivo de mejorar la accesibilidad, ofrecer servicios digitales adaptados a la edad y garantizar que todos los niños estén protegidos, empoderados y respetados en el entorno digital.

Durante el Año Europeo de la Juventud 2022, la Red de Centros Europeos del Consumidor desarrolló herramientas educativas dirigidas a jóvenes consumidores, abordando muchos de estos desafíos.

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

juntarbitral/larioja.org

 **La Rioja**



El lado menos visible de lo novedoso

El Sistema Arbitral es de carácter gratuito para las partes

Cuando un nuevo modelo de teléfono sale al mercado, especialmente si incorpora tecnologías innovadoras, se convierte rápidamente en objeto de deseo para muchos consumidores.

Este fue el caso de los primeros dispositivos móviles con pantalla flexible, que prometían una revolución en la forma de usar los teléfonos: pantallas más grandes en un formato compacto, gracias a su capacidad de doblarse por la mitad.

Sin embargo, lo que parecía una innovación fascinante terminó generando múltiples inconvenientes técnicos para algunos usuarios.

Los Laudos emitidos son equivalentes a una Sentencia Judicial Firme

A esta Junta Arbitral llegó la solicitud de arbitraje de un consumidor que adquirió uno de estos teléfonos plegables. A lo largo de tres años, tuvo diversos problemas con el dispositivo.

El primero fue atendido dentro del periodo de garantía, pero posteriormente el mismo fallo volvió a presentarse en un segundo dispositivo idéntico. En esta ocasión, la empresa fabricante se negó a repararlo sin coste, argumentando que ya no estaba cubierto por la garantía.

La avería era común y repetitiva: en la zona central

del teléfono, justo por donde se dobla, aparecía una línea blanca que afectaba la visibilidad de la pantalla. A través de esta misma línea comenzaba a entrar aire, lo que deterioraba el sistema táctil y hacía que el dispositivo dejara de cumplir su función correctamente. Este fallo, además, fue documentado por otros consumidores con el mismo modelo, lo que evidenció un posible defecto de fabricación.



El día fijado para la audiencia arbitral, la empresa no compareció, aunque envió sus alegaciones por escrito. A pesar de su ausencia, y gracias a la documentación y argumentos presentados por el consumidor —quien demostró que la avería se debía a un fallo de fábrica y no a un mal uso—, la Junta Arbitral resolvió a su favor. Como resultado, se estimó su pretensión y se ordenó la entrega de un dispositivo nuevo sin coste adicional.

Es fundamental que los consumidores conozcan sus derechos y no duden en ejercerlos. Instancias como la Junta Arbitral ofrecen un mecanismo eficaz, imparcial y accesible para resolver conflictos de consumo, garantizando que la verdad y la justicia prevalezcan.

No toques las cosas sin saber

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

La Junta Arbitral llegan asuntos muy variados, que abarcan desde reclamaciones de electrodomésticos hasta instalaciones en viviendas. Por ello, los árbitros deben prepararse cuidadosamente para valorar cada caso con rigor y equidad, considerando tanto las circunstancias técnicas como los derechos de ambas partes.

Un caso resuelto recientemente involucra la contratación de la instalación de ventanas nuevas



de aluminio por parte de un consumidor. La empresa cumplió con el acuerdo: retiró la carpintería antigua y procedió a colocar las nuevas ventanas. Sin embargo, el reclamante no quedó satisfecho con el resultado final, pues observó que las tapas de las cajas de las persianas presentaban una pequeña abertura en los costados. Consideró esto un defecto que debía ser corregido. Durante la audiencia arbitral, ambas partes expusieron sus argumentos. En la sesión se desveló un dato relevante: el consumidor había manipulado las tapas

posteriormente, algo que no había sido documentado con anterioridad. Este hallazgo fue clave, ya que los modelos instalados de cintas y cajas de persianas de aluminio no están diseñados para ser abiertos por personas no especializadas. Esa manipulación no autorizada invalidaba cualquier reclamación posterior.

Consumidor, localiza los establecimientos adheridos

Además, el reclamante exigió la reparación de una manilla de ventana y solicitó la retirada de unas contraventanas que —según él— no eran las que correspondían a las originalmente instaladas. Sin embargo, ni la reparación de la manilla ni la sustitución de las contraventanas formaban parte del contrato inicial y tampoco habían sido comunicadas previamente en términos que la empresa pudiera atender.

La Junta Arbitral estimó que todas las pretensiones del reclamante debían ser desestimadas: no es legal reclamar modificaciones o servicios durante la audiencia si no se habían incluido en la reclamación previa ni en el contrato, dado que la empresa no tuvo oportunidad de conocer esas pretensiones y ofrecer una solución. Asimismo, manipular el producto de forma no autorizada juega en contra del reclamante cuando se trata de demostrar un defecto.

Los consumidores deben exponer de forma clara y completa sus reclamaciones desde el principio, sin manipular ni modificar algo que no controlan. Presentar demandas adicionales en el último momento puede ser considerado injusto y no procedente. La imparcialidad del arbitraje se basa en la transparencia y en el respeto al procedimiento contractual y legal.



Entrega de Premios Fase Autonómica del Concurso CONSUMOPOLIS 20

La convocatoria de este tipo de concursos se incluye en las políticas educativas y formativas de Consumo

La Consejería de Salud y Políticas Sociales, convocó la fase autonómica del concurso escolar Consumópolis, dirigido a jóvenes escolarizados en quinto y sexto cursos de Enseñanza Primaria; primer y segundo cursos de Educación Secundaria Obligatoria, tercer y cuatro cursos de Educación Secundaria Obligatoria o Formación Profesional Básica.

Se trata de la veintava edición de este concurso que, auspiciado por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y las direcciones generales de consumo de las comunidades autónomas, busca sensibilizar a los jóvenes sobre la importancia de consumir de forma consciente, crítica, solidaria y responsable.

El Gobierno de La Rioja por la Educación en Consumo

En esta ocasión el lema del concurso ha sido “¿Sabes lo que consumes? Únete a un consumo más consciente y solidario”.

El equipo ganador de cada nivel de participación recibe como premio un libro electrónico para cada uno de los cinco alumnos integrantes del equipo y para el docente tutor, y un diploma para el centro escolar. Además, el equipo ganador de cada nivel pasará a la fase nacional.

Nuestra Consejería considera fundamental no sólo dedicar sus esfuerzos a garantizar la protección de los consumidores en todos aquellos aspectos que tienen que ver con el control de mercado, la seguridad de los productos y la prestación de servicios y la atención de las reclamaciones y denuncias mediante actuaciones de mediación e información sino también a la planificación y programación de actividades de formación y educación que contribuyan a la normalización

de hábitos de consumo responsable en los riojanos. A lo largo de las ediciones realizadas han sido más de 6.000 escolares riojanos que han participado en este concurso que se ha consolidado ya, como una actividad referente de las promovidas por la Consejería de Salud y Políticas Sociales.



En esta edición del concurso Consumópolis, resultaron ganadores de la fase autonómica los equipos:

- “Los choco” del Colegio Santa Teresa, de Calahorra (nivel 1).
- “Pancalsa” del I.E.S. Valle del Oja de Santo Domingo de la Calzada (nivel 2).
- “Oppenheimer” del Colegio Rey Pastor de Logroño (nivel 3).

Hasta la presente convocatoria, seis equipos riojanos, en distintos niveles, han resultado ganadores en la fase nacional de ediciones anteriores.

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

Este éxito, fruto del trabajo tanto de escolares como del personal docente implicado, demuestra la importancia de seguir con estas iniciativas orientadas a promover la formación y la educación de nuestros jóvenes en cualquier ámbito.



Programa de Formación dirigido a los Profesionales de Consumo Enero-Junio

La Formación en Consumo base para la especialización funcional

En un entorno tan dinámico, complejo y globalizado como el actual, donde la digitalización y la inteligencia artificial están modificando rápidamente tanto las formas de venta de las empresas como las preferencias y las tendencias de compra de los consumidores,



es crucial que los organismos de consumo estén en constante formación para proteger a los consumidores y transmitirles una información clara, actualizada y veraz.

Por ello, los funcionarios de la Sección de Consumo del Gobierno de La Rioja asisten continuamente a cursos, seminarios o jornadas organizados por diferentes fuentes como la Comisión Europea, INAP, CCAA, Universidades....

Durante este primer semestre del año 2025 se han realizado los siguientes cursos:

- Actualización de la normativa en materia de Consumo.
- Gestión de Reclamaciones de Consumo.
- El nuevo Reglamento del Sistema Arbitral de Consumo.
- Publicidad y Derechos de los Consumidores.

- La Protección del Consumidor en los sectores estratégicos: La Protección del Consumidor en el Entorno Digital.
- Curso de Consumo e Igualdad de Género aplicada al ámbito del Consumo de Bienes y Servicios.
- Curso Teórico-Práctico en Habilidades Sociales.
- Seminario Internacional: “Cláusulas Abusivas en los Contratos de Servicios Digitales”.
- Seminario Internacional sobre el nuevo Reglamento UE sobre la Seguridad de los Productos.
- Jornadas sobre Derecho y Vivienda.
- La aplicación de la Inteligencia Artificial en las

El Programa Nacional de Formación de los profesionales de Consumo, facilita la actualización de conocimientos y la unidad de criterios de los funcionarios de Consumo

actividades de Consumo.

- GESCOM: Información y Comunicación del Control Oficial y la Vigilancia del Mercado: Alimenticios, No Alimenticios y Servicios.
- ICSMS: Sistema de Información y Comunicación para la Vigilancia del Mercado.
- IMI: Funcionamiento y Manejo del Sistema de Información del Mercado Interior.
- FRED: Control Oficial del Mercado: Reseñas paginas web.
- Proactive Web Crawler.
- Document Digitalisation.

Esta Formación se desarrolla de forma telemática mediante el sistema virtual de plataforma streaming.



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, a través de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados, está desarrollando durante los meses de julio y agosto un ambicioso programa de educación en consumo dirigido a entidades locales de menor tamaño.

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

Esta iniciativa supone un esfuerzo notable por parte de Consumo de La Rioja para llevar la formación en derechos y hábitos de consumo responsable a los municipios que, por sus características, no siempre tienen acceso a este tipo de actividades formativas.

El programa se ha integrado dentro de las actividades estivales organizadas por los ayuntamientos, aportando un contenido útil, educativo y adaptado a distintos públicos, especialmente familias y personas jóvenes.

Aprovechando la mayor afluencia de visitantes que suelen registrar los pueblos riojanos en estos meses, se ha diseñado una programación dinámica y participativa, centrada en temas actuales como el consumo sostenible, la protección de derechos del consumidor o el etiquetado responsable.

Gracias a esta estrategia, el programa ha tenido una excelente acogida en todos los municipios en los que ya se ha llevado a cabo.

La participación ciudadana ha sido alta y el interés demostrado por los contenidos impartidos confirma la necesidad de seguir apostando por este tipo de iniciativas, que ayudan a formar una ciudadanía más crítica, informada y comprometida con un consumo responsable.



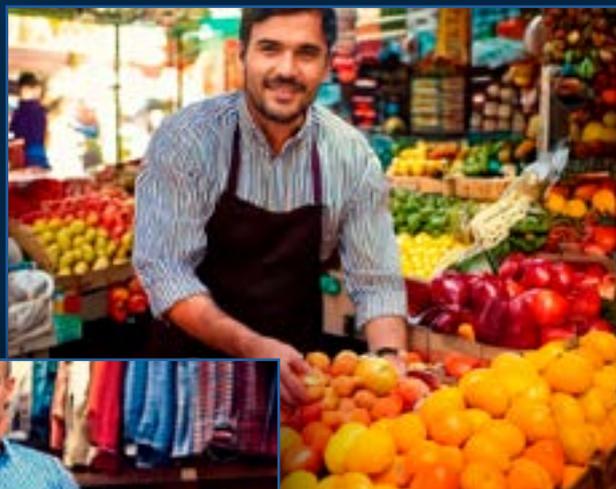
Con este programa, Consumo de La Rioja no solo amplía su alcance territorial, sino que refuerza su compromiso con la equidad, acercando recursos y conocimientos a zonas donde normalmente no llegan con la misma intensidad.

Un paso más hacia una sociedad riojana mejor informada y con mayor capacidad para ejercer sus derechos como consumidores.

Con los recursos que tenemos, hemos realizado y tenemos previsto desarrollar este Programa en los municipios de: Fuenmayor, Briones, Cervera del Río Alhama, Villoslada de Cameros, San Asensio, Rincón de Olivedo, Entrena, Laguna de Cameros, Sajazarra, Ortigosa de Cameros, Navarrete, Lagunilla, Ventas Blancas, Ábalos, Lumberas, Torrecilla en Cameros, Casalarreina, Nalda e Islallana.

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



El Centro Europeo del Consumidor en España

El Centro Europeo del Consumidor en España al servicio de los Consumidores

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ofrece información, asesoramiento y asistencia para reclamar sobre asuntos de consumo europeo transfronterizo.

El CEC-España ayuda a los consumidores residentes en España para tratar de resolver sus reclamaciones sobre consumo transfronterizo con empresas establecidas en otro país de la Unión Europea distinto a España, Islandia, Noruega o Reino Unido y hacer valer sus derechos por la vía extrajudicial a través de la Resolución Alternativa de Litigios (RAL).

La resolución Alternativa de Litigios busca resolver extrajudicialmente conflictos de consumo relacionados con la compra o contratación de la mayoría de productos y servicios. A través de esta vía, las personas consumidoras pueden llegar a un acuerdo amistoso o no, con el comercio con la ayuda de un órgano imparcial.



Cómo reclamar con la ayuda de CEC-España:

- Entra en la [web de CEC-España](#).
- Envía el formulario online y acepta la política de privacidad.

Documentación necesaria:

- Comprobante de la compra o reserva.
- Justificante de pago.

- Correspondencia de la reclamación previa a la empresa, ordenada cronológicamente.
- Otras pruebas como fotografías que ayuden a defender los derechos del consumidor.

Requisitos del consumidor para acudir a CEC-España:

- Ser consumidor particular.
- Residir en España.
- Haber reclamado previamente por escrito a la empresa.
- No haber acudido al sistema arbitral, ni a la vía judicial.

Requisitos de la empresa para que CEC-España pueda gestionar la reclamación:

- Tener la sede en un Estado miembro de la UE distinto a España, en Islandia, Noruega o Reino Unido.
- Facilitar los datos de identidad y de contacto.
- Tener voluntad colaborativa para llegar a un acuerdo.

Características de los servicios de CEC-España:

- Es un servicio público.
- En la lengua oficial del país de residencia del consumidor.
- Son voluntarios.
- CEC-España, no tiene competencias para emitir resoluciones, ni para sancionar o multar.

Reclamaciones fuera del ámbito de actuación de CEC-España:

- Servicios financieros, seguros y fondos de pensiones, Servicios de inversión.
- Protección de datos.
- Actividades de juego.
- Seguridad online.
- Fraudes y delitos.
- Reclamaciones de daños y perjuicios.

Los derechos de los consumidores se encuentran recogidos en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.



Ley de Prevención de las Pérdidas y el Desperdicio Alimentario

Todos tenemos de contribuir para un consumo responsable y sostenible

La Ley 1/2025, de 1 de abril, tiene como objetivo principal prevenir las pérdidas y el desperdicio alimentario en España. Publicada en el Boletín Oficial del Estado el 2 de abril de 2025, esta normativa establece un marco jurídico obligatorio para todos los agentes de la cadena alimentaria, incluyendo sectores como la restauración y el alojamiento.

Se centra en combatir el desperdicio en todas las etapas de la cadena agroalimentaria, promoviendo prácticas de economía circular y sostenibilidad alineadas con los objetivos de la Agenda 2030.

Hay que evitar el desperdicio alimentario y realizar compras adaptadas al consumo responsable

Entre los fines específicos de la ley, se destacan:

- La reducción de pérdidas alimentarias mediante una gestión eficiente de recursos.
- La promoción de la donación y redistribución de alimentos, asegurando trazabilidad y seguridad alimentaria.
- La sensibilización y formación de todos los agentes implicados, incluidas las personas consumidoras.
- La integración de mediciones rigurosas y estudios comparativos para analizar y prevenir el desperdicio.
- La reducción de residuos y emisiones contaminantes, fomentando la rendición de cuentas.

Por otra parte, se plantean estrategias como el fomento de la recuperación de excedentes para fines solidarios, impulsar la investigación e innovación, y garantizar recursos logísticos para aprovechar alimentos no comercializados.

La sensibilización de la sociedad es fundamental para acometer estas acciones.

Otros puntos destacados:

- **Jerarquía de prioridades:** Se prioriza la prevención del excedente, seguida de la redistribución de alimentos aptos para el consumo humano.
- **Solo de forma subsidiaria,** se permite su uso en alimentación animal o tratamiento como residuo.

Obligaciones específicas:

Los establecimientos de hostelería deben ofrecer a los consumidores la posibilidad de llevarse los alimentos no consumidos sin coste adicional (excepto por envases de un solo uso) y visibilizar esta opción en sus menús.



Planes de prevención: Los operadores deben implementar planes para reducir el desperdicio y promover acuerdos de donación con entidades sin ánimo de lucro.

Régimen sancionador: Se establecen multas escalonadas para infracciones leves, graves y muy graves, con sanciones que pueden alcanzar hasta 500.000 euros.

Esta ley busca fomentar un consumo más responsable y sostenible, reduciendo el impacto ambiental y promoviendo la corresponsabilidad entre productores, distribuidores y consumidores.



Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Calahorra

La Administración Local y la Defensa de los Consumidores Riojanos

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) son servicios públicos, gratuitos, ofrecidos por los ayuntamientos para informar, orientar y ayudar a los consumidores en el ejercicio de sus derechos. También gestionan reclamaciones y denuncias relacionadas con el consumo, buscando soluciones amistosas entre consumidores y empresas.

El Ayuntamiento de Calahorra, consciente de la importancia de la defensa de los derechos de los consumidores creó este servicio en el año 1989. Desde entonces y de manera ininterrumpida la OMIC de Calahorra ha estado al servicio de los consumidores, no solo de su ciudad, sino también de los pueblos limítrofes. Es un servicio totalmente GRATUITO para el consumidor.

Entre sus funciones destacan:

- Proporcionar información sobre los derechos de los consumidores, la normativa vigente en materia de consumo y cómo actuar frente a posibles conflictos.
- Recibir y tramitar reclamaciones de consumidores y las gestionan, buscando una solución amistosa con la empresa o, en su defecto, derivando la reclamación a otros organismos competentes.
- En muchos casos actuar como mediadora en conflictos entre consumidores y empresas, intentando llegar a acuerdos beneficiosos para ambas partes.

Las OMICs son un recurso fundamental para los consumidores, ofreciendo información y apoyo para defender sus derechos y resolver conflictos

- Realizar campañas de información y educación para promover un consumo responsable y consciente entre la población.
- Tramitar las solicitudes de arbitraje.

En algunos casos, la OMIC puede realizar inspecciones de establecimientos y productos para verificar el cumplimiento de la normativa de consumo.

¿Quién puede acudir a la OMIC?

Cualquier persona física o jurídica que actúe como consumidor o usuario puede dirigirse a la OMIC para recibir información o presentar una reclamación. Esto incluye a las personas que compran bienes o contratan servicios para uso personal o doméstico, así como a entidades sin ánimo de lucro que actúan fuera de su ámbito empresarial.

¿Qué asuntos se tratan?

Prácticamente, todos los relacionados con el ámbito del consumo, que pueden estructurarse en los siguientes sectores:

- Bienes (automóviles, electrodomésticos, juguetes y ropa, por ejemplo)
- Suministros (agua, electricidad, gas y teléfono, entre otros)
- Servicios (por citar algunos, los seguros, el transporte o los servicios que prestan las tintorerías, las agencias de viaje, entidades financieras, talleres de automóviles, reparación de electrodomésticos, compras en establecimientos comerciales, garantías, entre otros.
- Comercio electrónico, etc.

¿Cómo reclamar?

Para presentar una reclamación de consumo en la OMIC de Calahorra necesitarás reunir ciertos documentos que respalden tu caso, entre otros

Hoja de reclamaciones: obligatoria su tenencia en todos los establecimientos

Facturas y/o tickets de compra:

Contratos:

Presupuestos

Publicidad o folletos:

Comunicaciones con la empresa:

Documentación adicional: Cualquier otro documento que pueda respaldar tu reclamación, como fotografías, informes técnicos, etc.

Datos personales:

Datos de la empresa reclamada:

Descripción detallada de los hechos:

Pretensión: Indica qué solución esperas obtener con tu reclamación.

Si procede, solicitud de arbitraje: Si deseas que la reclamación se resuelva a través del sistema arbitral de consumo, indícalo en tu solicitud.



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