

44 años desde la mayor Intoxicación Alimentaria producida en España



Agenda:

Recordar,

Aprender,

Planificar,

Programar,

Presupuestar,

Dotar,

Proteger,

Innovar,

Cuidar,

Controlar,

No Olvidar.

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 212
Año 2025
Mes Octubre

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

Aprender del pasado para proteger el futuro

La intoxicación masiva por aceite de colza desnaturalizado, ocurrida en 1981, marcó uno de los episodios más oscuros en la historia sanitaria de España.

Más de 20.000 personas afectadas y cientos de fallecidos revelaron las graves deficiencias en los controles de mercado de la época y pusieron sobre la mesa una lección contundente: la salud pública no puede quedar al margen del control, la transparencia y la responsabilidad institucional.

A partir de esta tragedia, España y la Unión Europea dieron un giro decisivo en materia de seguridad alimentaria. Se reforzaron los sistemas de control oficial, se endureció la normativa, se implantaron mecanismos de trazabilidad y se intensificaron las inspecciones. Todo con un objetivo claro: que algo así no volviera a repetirse.

En La Rioja, esta lección se traduce hoy en programas de inspección regulares, análisis de laboratorio y campañas de formación al consumidor.

Desde el Servicio de Seguridad Alimentaria y Consumo de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados, se trabaja cada día para asegurar que los productos alimenticios lleguen al consumidor con todas las garantías.

La normativa vigente no solo castiga los incumplimientos, sino que actúa de forma preventiva, promoviendo una verdadera cultura de la seguridad alimentaria.

Recordar lo ocurrido en 1981 no es solo un ejercicio de memoria hacia las víctimas, sino una advertencia permanente: del dolor también se aprende. Y con compromiso, vigilancia y conciencia, se construyen sistemas más seguros y sociedades más protegidas.

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



Contenido

ACTUALIDAD

- 3** 44 años de la mayor intoxicación alimenticia producida en España.
- 4** El aceite de colza.
- 5** Información sobre alérgenos: protección clave al consumir.

UNIDAD DE INFORMACIÓN, CONSULTAS Y RECLAMACIONES

- 6** Huevos: condiciones de almacenamiento y etiquetado.
- 7** La lista Robinson y las denuncias contra empresas que suplantan la identidad.
- 8** Los Microplásticos, una amenaza para nuestra Salud.

UNIDAD DE CONTROL DE MERCADO

- 9** El Control Oficial Sistemático de productos.
- 10** El Control Oficial llega a la Toma de Muestras Online.
- 11** Actuaciones de la Inspección de Consumo agosto-septiembre.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

- 12** Cuando las compañías telefónicas te cobran por servicios no contratados.
- 13** Reformas en casa.

UNIDAD DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

- 14** Premios Concurso de trabajos o proyectos didácticos en materia de Consumo de La Rioja 2025.
- 15** Convocatoria Consumopolis 21 dirigido a escolares de La Rioja.
- 16** Programas de Educación sobre Consumo en La Rioja: una apuesta por la protección y la información.

NORMATIVA, INFORMACIÓN Y CONSEJOS

- 17** El Brushing: qué es y cómo protegerse.
- 18** Gimnasios Derechos y Deberes.
- 19** Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Arnedo.

44 años de la mayor intoxicación alimenticia producida en España

Recordar es un ejercicio de responsabilidad pública

La historia de la protección de la salud y la seguridad de los consumidores en España tiene un antes y un después marcado por una tragedia que nunca debe olvidarse: la intoxicación masiva provocada por el consumo de aceite de colza desnaturalizado en 1981.

Fue la mayor intoxicación alimentaria registrada en nuestro país, con más de 20.000 afectados, entre ellos más de 5.000 fallecidos. Un fraude criminal que puso en evidencia las debilidades del sistema de control oficial del mercado de la época, que marcó profundamente la conciencia social, legislativa y administrativa sobre la seguridad del consumo.

Aquel aceite, destinado en realidad a uso industrial, fue fraudulenta y clandestinamente desviado al consumo humano tras ser desnaturalizado con anilina, una sustancia tóxica. La insuficiencia de controles oficiales, la falta de trazabilidad de los productos, y una regulación dispersa y permisiva en ciertas actividades comerciales, crearon el escenario perfecto para una tragedia que se cobró vidas y dejó miles de personas con secuelas crónicas.

Desde entonces, el sistema de control alimentario en España ha sufrido una transformación profunda y constante. Hoy en día, los protocolos de seguridad, los mecanismos de trazabilidad, la coordinación entre administraciones y los procedimientos de alerta rápida son herramientas clave que permiten una vigilancia eficaz y continua de los productos alimenticios que llegan a los consumidores.

Las inspecciones regulares diarias con campañas de inspección de control sistemático, las tomas de muestras para análisis, el control en fronteras, las nuevas herramientas informáticas y la modernización

Las campañas de inspección aseguran el control oficial alimentario

tecnológica de los laboratorios de análisis permiten detectar hoy en plazos cortos, cualquier riesgo para la salud pública.

Las Administraciones de Consumo no bajan la guardia, ya que son conscientes de que la confianza de los ciudadanos en los alimentos que consumen no se regala: se construye con vigilancia constante, medios suficientes, formación especializada y capacidad de respuesta inmediata ante cualquier incidente. Por ello, se sigue trabajando con rigor, realizando controles de mercado diarios, con inspección y retirada de productos cuando sea necesario, así como colaborando estrechamente con organismos europeos e internacionales.

Actualmente, España cuenta con uno de los sistemas de control oficial de mercado más robustos del entorno europeo. Pero la mayor enseñanza del caso del aceite de colza sigue vigente: la salud pública no puede confiarse nunca al azar ni al mercado. Requiere de un compromiso institucional permanente, una normativa clara y exigente, una dotación de recursos y una ciudadanía informada.

No olvidamos porque recordar es también prevenir y porque una sociedad que ha aprendido de su historia es una sociedad más fuerte, más justa y más segura.





El aceite de colza

La adquisición de productos alimenticios debe realizarse en los establecimientos habituales de compra

El aceite de oliva y su variante virgen extra son los más saludables de los aceites vegetales, gracias a su excelente perfil nutricional, rico en ácido oleico y compuestos antioxidantes, así como a su arraigo en la dieta mediterránea.

Sin embargo, cuando se examinan otras opciones vegetales, la clasificación no es tan evidente.

Tradicionalmente, el aceite de girasol ha ocupado en España un lugar destacado como alternativa saludable.

Su contenido en vitamina E y ácidos grasos poliinsaturados, especialmente Omega-6, lo convierten en una opción muy extendida tanto en el hogar como en la industria alimentaria.

No obstante, el aceite de colza, también conocido como aceite de canola, presenta características nutricionales que merecen un mayor reconocimiento.

Es rico en ácido oleico, bajo en ácido linoleico, y lo que es más importante, ofrece una relación Omega-6/Omega-3 más equilibrada que el aceite de girasol.

Desde una perspectiva de salud cardiovascular y antiinflamatoria, este equilibrio lo convierte en una opción incluso superior al de girasol, solo por detrás del aceite de oliva.

A pesar de su valor nutricional, el aceite de colza fue prácticamente desterrado del consumo en España tras la intoxicación masiva ocurrida en los años 80, provocada por un fraude con aceite industrial adulterado que

contenía sustancias tóxicas no aptas para el consumo humano.

Este trágico episodio generó un rechazo profundo y duradero, dificultando su reintroducción en la dieta española.

Sin embargo, es importante recordar que el producto implicado entonces no era aceite de colza alimentario, sino una versión industrial manipulada ilegalmente con adición de sustancias tóxicas contaminantes.

Recomendaciones:

- No adquieras ni consumas productos sin etiquetado.
- No adquieras ni consumas productos fuera de los circuitos de venta habituales.
- No te dejes engañar por falsas procedencias de los artículos alimenticios.
- Sospecha cuando te ofrezcan un producto a un precio muy inferior al habitual del mercado.



Los productos alimenticios tienen que disponer de su correspondiente etiquetado



Información sobre alérgenos: protección clave al consumir alimentos, cosméticos y servicios

Lee en el etiquetado de los productos la información de alérgenos

Desde la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados del Gobierno de La Rioja, se subraya la importancia de que los consumidores respaldados por la ley, estén informados sobre la presencia de alérgenos, no solo en alimentos, sino también en productos cosméticos y servicios como los tatuajes.

ALIMENTICIOS

Alimentación segura: una cuestión de lectura atenta

El Reglamento europeo 1169/2011, de 25 de octubre, garantiza el derecho de los consumidores a conocer con detalle los alérgenos presentes en los alimentos, como:

- Gluten (trigo, cebada, avena, centeno).
- Crustáceos, moluscos, pescado.
- Huevos, lácteos, frutos secos, cacahuets, soja.
- Apio, mostaza, sésamo.
- Dióxido de azufre y sulfitos (conservantes).

El etiquetado debe mostrar estos ingredientes de forma destacada, bien diferenciados del resto del texto. En caso de que no haya lista de ingredientes, debe indicarse qué alérgenos contiene el producto, precedidos por la palabra “Contiene”.



Restaurantes y menús digitales: transparencia obligatoria

Los bares y restaurantes están legalmente obligados a informar sobre alérgenos en sus cartas, ya sean físicas o digitales.

Para facilitar la comprensión, se emplean iconos normalizados.

Aun así, es vital informar al personal sobre cualquier alergia o intolerancia para garantizar una atención lo más segura posible.

Si padeces algún tipo de alergia es importante que leas el etiquetado del producto

VIGILANCIA DEL MERCADO

El Servicio de Seguridad Alimentaria y Consumo realiza inspecciones periódicas en establecimientos de restauración y venta de alimentos para verificar que se cumpla con la normativa de información sobre alérgenos.

NO ALIMENTICIOS

Cosméticos: elegir con cuidado

Los productos cosméticos también pueden causar reacciones alérgicas. Por ello, se recomienda revisar cuidadosamente el etiquetado y optar por productos “hipoalérgicos”, que reducen el riesgo de irritación o afecciones cutáneas.

SERVICIOS

Tatuajes y procedimientos estéticos: comunicación esencial

Tatuajes, micropigmentaciones y perforaciones pueden contener sustancias alérgicas. La persona usuaria debe informar al profesional sobre cualquier alergia conocida, para evitar posibles reacciones adversas.



Huevos: condiciones de almacenamiento y etiquetado

La información alimentaria es garantía de la seguridad y la salud de los consumidores

El etiquetado de los huevos en la Unión Europea está regulado principalmente por el Reglamento (CE) nº 589/2008 de la Comisión, de 23 de junio de 2008, por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) nº 1234/2007 del Consejo en lo que atañe a las normas de comercialización de los huevos, que establece normas detalladas de comercialización para huevos destinados al consumo humano.

Esta legislación tiene como objetivo garantizar la calidad del producto, informar al consumidor y fomentar prácticas agrícolas sostenibles.

Cada huevo comercializado debe llevar impreso un código alfanumérico que revela información clave:

- **Sistema de cría:** el primer dígito indica cómo fueron criadas las gallinas. Por ejemplo:

- 0: producción ecológica
- 1: camperas
- 2: en suelo
- 3: en jaulas

- **País de origen:** dos letras indican el país (ES para España).

- **Código del productor:** Sirve para identificar la granja de procedencia.

- **La fecha de consumo preferente.**

- **Recomendaciones de conservación.**

- **La categoría de calidad A (para huevos frescos).**

Los de categoría B están reservados para usos industriales, y no aparecen en los estantes de venta directa.

Esta trazabilidad no solo informa al consumidor para tomar decisiones más informadas, sino que también contribuye a un mejor control sanitario, a la sostenibilidad ambiental y al bienestar animal.

La exigencia de indicar el sistema de cría ha incentivado la demanda de huevos ecológicos y camperos en los últimos años, reflejando un cambio de mentalidad hacia un consumo más ético.

En definitiva, detrás de cada huevo hay una historia que el etiquetado nos ayuda a leer y elegir lo que ponemos en nuestro plato. Todo ello también supone una forma de elegir el mundo en el que queremos vivir.



El huevo es uno de los alimentos más consumidos en los hogares

Recomendaciones prácticas de condiciones de almacenamiento en el hogar

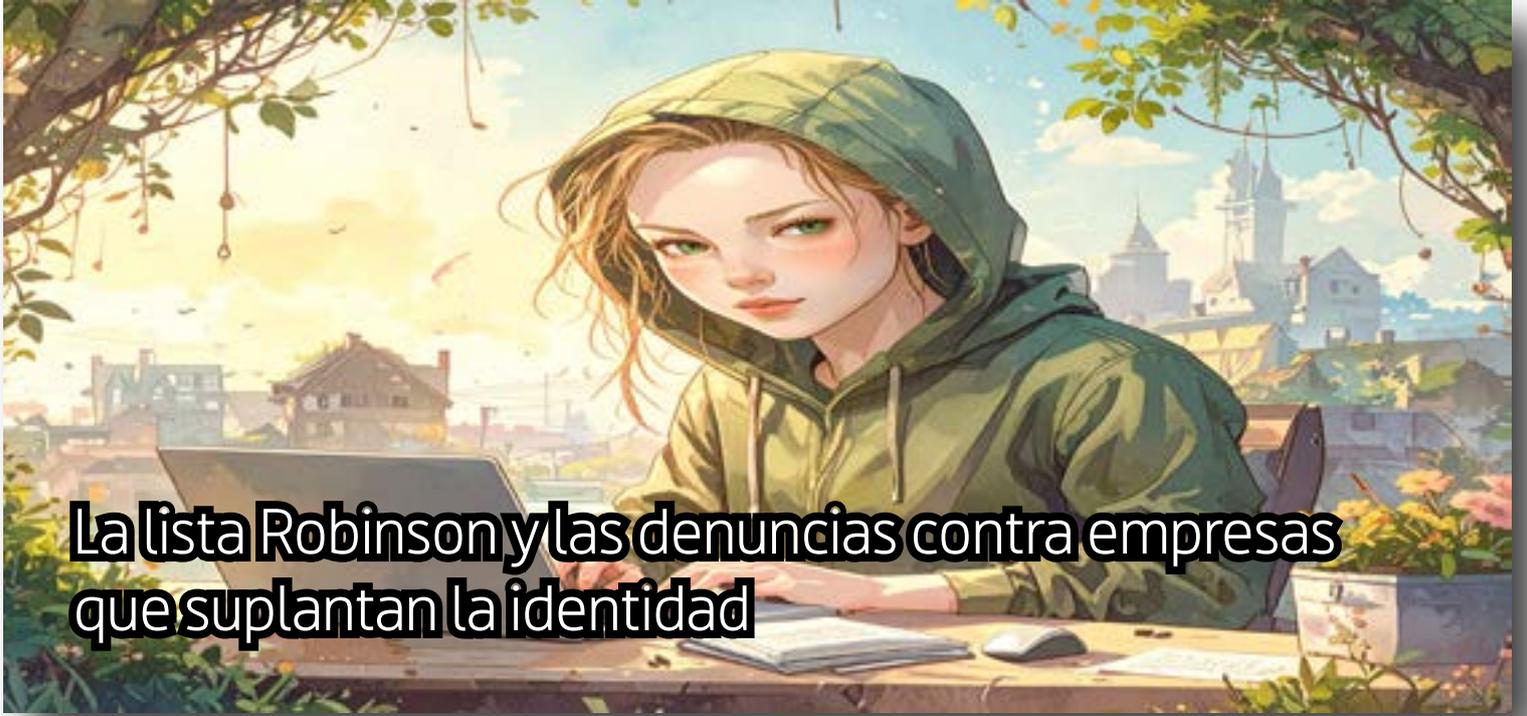
No lavarlos antes de guardarlos: El lavado debilita la protección natural. Si se desea limpiarlos, es mejor hacerlo justo antes de cocinarlos.

Mantenerlos en su envase original: Las cajas de cartón protegen de golpes y ayudan a controlar la humedad.

Colocarlos en la parte central del refrigerador: Evitar la puerta, donde las variaciones de temperatura son mayores.

Colocarlos con la punta hacia abajo: Esto mantiene la yema centrada y prolonga la frescura.

Revisar siempre la fecha de caducidad o consumo preferente.



La lista Robinson y las denuncias contra empresas que suplantan la identidad

Utiliza el servicio gratuito de la Lista Robinson

La Lista Robinson es un servicio gratuito gestionado por la Asociación Española de Economía Digital (Adigital) que permite a los ciudadanos oponerse al envío de comunicaciones comerciales no deseadas por teléfono, SMS, correo electrónico o postal. Las empresas están obligadas a consultar este registro antes de cualquier acción publicitaria, según el artículo 21 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Incumplir esta norma faculta al usuario para reclamar o presentar una denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).



Riesgo de filtraciones y suplantaciones

Recientemente, se detectó una filtración de más de 600.000 registros de usuarios inscritos en la Lista Robinson, exponiendo datos personales sensibles.

Esta brecha facilita ataques de *phishing*, ingeniería social y suplantación de identidad corporativa. Cuando una empresa contacta a un usuario dado de alta sin

consentimiento, además de vulnerar la Lista Robinson, incurre en un delito de usurpación de estado civil o estafa, si hay ánimo de lucro.

Delito, sanciones y agravantes

El artículo 401 del Código Penal, castiga la suplantación de identidad con penas de seis meses a tres años de prisión. Se considera agravante cuando:

- Hay uso de documentos falsos.
- El perjuicio económico es grave.
- Existe reincidencia en la conducta ilícita.

La suplantación puede combinarse con otros delitos, como falsedad documental y delitos contra la intimidad, si se vulneran datos privados.

Procedimiento de denuncia

- Recopilar pruebas: correos, capturas de pantalla y contratos falsificados.
- Presentar reclamación previa ante la empresa infractora.
- Si no hay solución, denunciar ante la AEPD por vía telemática o presencial.
- En casos penales, acudir a Policía Nacional, Guardia Civil o Juzgado de Instrucción.
- Prevención y protección
- Mantener software y contraseñas actualizados.
- Activar la verificación en dos pasos.
- Evitar redes wifi públicas sin cifrado.
- No clicar en enlaces sospechosos.
- Revisar periódicamente cuentas bancarias y perfiles online.

Proteger tu identidad también es proteger tus derechos. Actuar con rapidez y asesoramiento jurídico garantiza que las empresas infractoras respondan ante la ley y refuerza tu privacidad.



Los Microplásticos, una amenaza para nuestra Salud

La responsabilidad es de todos, el futuro es de tus hijos, nietos, etc.

Los microplásticos, esas diminutas partículas que provienen de la descomposición de objetos plásticos, se han convertido en una presencia constante en nuestras vidas y también en nuestros cuerpos. Y aunque no los veamos, podrían estar afectando nuestra salud más de lo que imaginamos.

¿Qué son? y ¿dónde están? Son fragmentos de plástico de menos de cinco milímetros. Algunos se fabrican así desde el inicio, como las microesferas que antes se usaban en cosméticos. Otros se forman cuando objetos plásticos más grandes se degradan con el tiempo. También existen los nanoplásticos, aún más pequeños y difíciles de detectar.

Están en todas partes. Se han encontrado en:

- El océano, la tierra y el aire.
- Mariscos, frutas, verduras, miel, té y azúcar.
- El cuerpo humano: sangre, pulmones, hígado, cerebro e incluso en las articulaciones.

Un estudio en EE. UU. reveló que una persona promedio podría ingerir, respirar o absorber más de 200.000 partículas de microplástico al año. ¡Una cifra que da vértigo!

No permanezcas al margen de la protección del medio ambiente

¿Cómo llegan a nosotros?

Los microplásticos son tan pequeños que pueden atravesar filtros de agua, viajar por el aire y colarse en los alimentos. En el mar, los peces y mariscos los ingieren, y luego nosotros nos los comemos. También llegan a los cultivos a través de fertilizantes contaminados y se encuentran presentes en el aire que respiramos por el desgaste de los neumáticos de los vehículos entre otros.

¿Y qué pasa con nuestra salud? Aunque aún se investiga su impacto real, los primeros estudios son preocupantes:

- Podrían aumentar el riesgo de enfermedades cardiovasculares.
- Se han vinculado con inflamación y otros problemas crónicos.
- Se han encontrado en placentas de partos prematuros.
- En ratones, se ha observado que bloquean vasos sanguíneos en el cerebro.



Algunos expertos creen que estamos en la antesala de una crisis de salud global si no actuamos pronto.

¿Qué se está haciendo? Afortunadamente, hay varias iniciativas en marcha:

- La ONU trabaja en un tratado internacional para frenar la contaminación por plásticos.
- La Unión Europea ha prohibido la purpurina de plástico.
- Investigadores han creado soluciones como peces robot que recolectan microplásticos o sistemas que los eliminan del agua con imanes y aceite vegetal.

Además, empresas y gobiernos están desarrollando tecnologías más limpias y alternativas biodegradables.

¿Qué podemos hacer nosotros?

- Reducir el uso de plásticos de un solo uso.
- Apostar por productos sostenibles.
- Informarnos y exigir políticas más estrictas.

La contaminación por microplásticos no es solo un problema ambiental: es un desafío para nuestra salud. Cuanto más sepamos, más preparados estaremos para enfrentarlo.



El Control Oficial Sistemático de Productos

Consumo de La Rioja participa en el Control Oficial Sistemático del Mercado

En 1981, España vivió una de las mayores catástrofes sanitarias de su historia: la intoxicación masiva por consumo de aceite de colza desnaturalizado. Esta tragedia puso en evidencia la ausencia de controles eficaces en productos de consumo y marcó un punto de inflexión en la política de seguridad y salud pública.



Actualmente, para evitar que se repitan errores del pasado y en cumplimiento del actual marco legal, las autoridades competentes de las comunidades autónomas, coordinadas por el ministerio correspondiente, llevan a cabo controles oficiales de forma sistemática, con regularidad, en función del riesgo y con la frecuencia apropiada.

Estos controles abarcan a productos alimenticios, productos industriales y servicios dirigidos a los consumidores, centrándose en el control del etiquetado de los productos y la información facilitada al consumidor y en la toma de muestras que permite analizar su calidad.

El control no se limita al producto final, incluye también cualquier operador económico que participe en la cadena de distribución, sin olvidar las plataformas digitales. Este enfoque integral busca garantizar la seguridad, calidad y veracidad de la información para proteger los derechos de las personas consumidoras.

El Control Oficial del Mercado garantiza la protección de los consumidores frente a los productos alimenticios e industriales

El Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria (PNCOCA), de acuerdo con el Reglamento (UE) 2017/625, atribuye a las autoridades de consumo competencias para garantizar un elevado nivel de calidad alimentaria, incluidas las Indicaciones Geográficas y la Producción Ecológica de los productos puestos a disposición de los consumidores, intensificando la lucha contra el fraude y evitando prácticas comerciales desleales que vulneran el derecho del consumidor a recibir una información veraz en el etiquetado y publicidad.

Igualmente, en el ámbito de los productos no alimenticios, el Marco Estratégico Nacional General de Vigilancia de Mercado de Consumo (MENVIME), en cumplimiento con el Reglamento (UE) 2019/1020, establece la vigilancia para que los productos comercializados en la UE cumplan los requisitos necesarios que garantizan la protección de los intereses públicos, entre ellos la salud y la seguridad de los consumidores.

Las Autoridades de Consumo tienen la competencia para velar por el cumplimiento de la normativa aplicable, si el producto se comercializa y pone a disposición del consumidor.

El caso del aceite de colza nos dejó un legado que ha servido para fortalecer la cultura de la prevención, control y transparencia. Los sistemas de control no son burocracia, sino barreras esenciales para prevenir fraudes y proteger vidas.

Consumo no olvida la importante labor que desempeña de protección de la salud y la seguridad de los consumidores.



El Control Oficial llega a la Toma de Muestras Online

El incremento de las compras por internet, constituye un nuevo mercado a controlar por Consumo

Desde el año 2024, Consumo de La Rioja realiza Campañas de Control Oficial de Toma de Muestras Online, mediante un protocolo de actuación adaptado a esta nueva forma de realización de vigilancia del mercado.

La implementación de los programas de Tomas de Muestras Online en La Rioja ha supuesto un avance y un esfuerzo significativo en el control oficial del mercado de productos alimenticios e industriales.

Este sistema innovador permite planificar, registrar y hacer un seguimiento digitalizado de las muestras tomadas en plataformas de ventas online, lo que optimiza los procesos de vigilancia y mejora la eficiencia de las inspecciones.

Gracias a esta herramienta, los Inspectores de Consumo pueden actuar sobre un sector del mercado como es el mercado digital, sobre el que no se podía actuar con anterioridad, lo que permite investigar productos que, por no encontrarse en el mercado físico, o no formar parte del stock de productos vendidos en La Rioja, no era posible adquirir hasta ahora.

Este tipo de actuación es fruto del compromiso del Servicio de Seguridad Alimentaria y Consumo de La Rioja y del apoyo de la Consejería de Salud y Políticas Sociales, en la contribución para reforzar de esta forma la protección de la salud y la seguridad de los consumidores riojanos.

Esta modernización del sistema de control nos permitirá ampliar el ámbito de actuación a las nuevas formas de compras online que practican los consumidores riojanos, orientadas a la vigilancia de este tipo de mercado, la prevención de prácticas

fraudulentas y la defensa de los derechos de los consumidores riojanos.

En definitiva, los programas de Tomas de Muestras Online no solo mejoran la calidad del control oficial, sino que representan un paso firme hacia una administración más comprometida con los entornos digitales, eficiente y centrada en la salud y seguridad de la población riojana.

Desde el inicio de las Tomas de Muestras en el mercado Online hasta la actualidad se han tomado 28 muestras de diferentes productos: aceite, productos ecológicos y con denominación



de origen protegida, detergentes para lavavajillas, pequeños electrodomésticos y tecnológicos.

Consumo tiene que adaptarse a las nuevas fórmulas de compra de los consumidores y actuar sobre estos nuevos mercados para garantizar la protección de los consumidores.

La Inspección de Consumo tiene que estar presente en el mercado Online para garantizar la protección del consumidor



Actuaciones de la Inspección de Consumo agosto-septiembre

El trabajo de la Inspección de Consumo es constante y consecuente con la evolución del mercado

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 agosto y septiembre 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 siguientes CAMPAÑAS:

ALIMENTOS:

- C.S. PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES. OPERADORES MINORISTAS DE ALIMENTOS EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES
- C.S. CARNE PICADA, PREPARADOS DE CARNE Y CARNE SEPARADA MECÁNICAMENTE

La aparición de nuevos productos y servicios en el mercado exige la aplicación de la normativa aplicable general y específica del producto objeto de control oficial

NO ALIMENTICIOS:

- C.A. VENTA ONLINE: INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y PROCESOS DE COMPRA
- C.S. DETERGENTE LAVAVAJILLAS PASTILLA POLVO O LÍQUIDO DOCUMENTAL
- C.N. BRASEROS, ESTUFAS, LORITOS Y CALEFACTORES ELÉCTRICOS
- C.E. CAMPAÑA DE ASIENTOS DE BICI PARA NIÑOS
- C.S. SECADORES DE PELO EN BAZARES

SERVICIOS:

- C.N. SERVICIOS ESTÉTICOS Y CUIDADO PERSONAL: CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y PRÁCTICAS DESLEALES
- C.N. VENTA DE ENTRADAS ONLINE: CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN
- C.N. AUTOSERVICIO DE LAVANDERÍAS
- C.S. GIMNASIOS: CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

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.

El Inspector de Consumo, es un profesional del Consumo que tiene que estar en constante formación especializada, en función de la aparición de nuevos productos en el mercado, nuevos sistemas de venta, nueva normativa de aplicación y con unas bases sólidas en Derecho Civil y en Derecho del Consumo.



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





Cuando las compañías telefónicas te cobran por servicios no contratados

El Sistema Arbitral es de carácter gratuito para las partes

Las reclamaciones frente a empresas de telefonía continúan encabezando los registros de la Junta Arbitral de Consumo.

Esta circunstancia no es casual: la contratación de servicios, tarifas y paquetes adicionales es a menudo una maraña de letras pequeñas, llamadas grabadas y sorpresas en la factura.

Este año, una joven a la que llamaremos Rebeca decidió acudir al sistema de arbitraje tras ver cómo su compañía telefónica, a la que denominaremos “Llámame”, le facturaba mensualmente importes superiores al de su tarifa pactada. Según Rebeca, había contratado un paquete de fibra y móvil a precio fijo. Pero la compañía insistía en que los cargos adicionales correspondían a servicios extra que, supuestamente, la clienta había solicitado.

Los Laudos emitidos son equivalentes a una Sentencia Judicial Firme

Entre los conceptos cobrados figuraban seguros para llamadas a números especiales y un servicio de antivirus. Rebeca negó haber autorizado tales servicios. La empresa sostuvo que se le había informado que cualquier servicio adicional sería facturado aparte, pero nunca aportó evidencia clara de que la consumidora los hubiera solicitado conscientemente.

La audiencia arbitral se celebró sin la presencia de la empresa reclamada. Rebeca, en cambio, acudió con pruebas contundentes y defendió su caso. La Junta resolvió a su favor, subrayando dos principios fundamentales:

- Toda persona que contrate servicios de telecomunicaciones tiene derecho a limitar la contratación de productos adicionales.
- No se puede cobrar por servicios sin prueba inequívoca del consentimiento del consumidor.



Este caso recuerda que el consentimiento no es una suposición ni una cláusula escondida. Debe ser informado, explícito y verificable.

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 prevalezcan la verdad y la justicia.



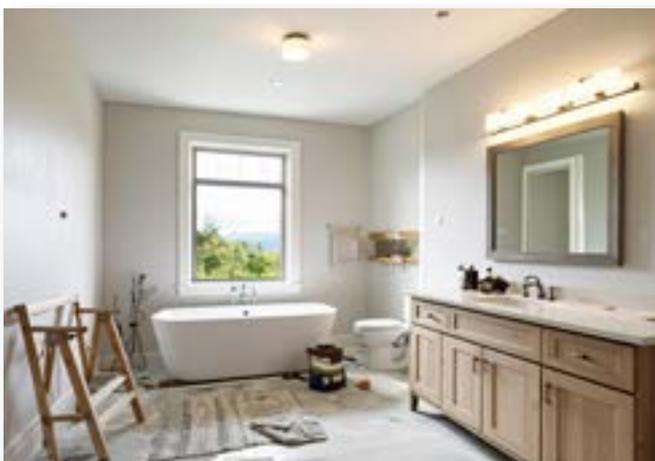
Reformas en casa

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

Ya sea por accesibilidad o por renovar espacios, las reformas en el hogar son cada vez más frecuentes.

Pero ojo: no definir bien lo que se contrata puede convertirse en una fuente de frustración.

Una consumidora decidió reemplazar su antigua bañera por un moderno plato de ducha. La obra parecía sencilla, pero pronto surgieron complicaciones. Tras la instalación, fue necesario sustituir algunas baldosas para dejar el baño en condiciones... y es ahí cuando empezó el problema.



Desnivel, piques y poca claridad. Las nuevas baldosas presentaban pequeños desperfectos, y el suelo quedó con desniveles. La cliente, insatisfecha, acudió a la Junta Arbitral para exigir que le dejaran el baño impecable.

¿El dilema? No se había dejado constancia clara de si se contrató el cambio completo del suelo o solo la parte

junto a la ducha. Ambas partes tenían versiones distintas, pero ninguna presentó pruebas concluyentes.

Materiales guardados y advertencias previas. La empresa usó baldosas que la propia consumidora tenía guardadas, y le advirtió que al trabajar pieza por pieza

Consumidor, localiza los establecimientos adheridos

podían producirse pequeños daños. Además, sostuvo que el desnivel era inevitable, ya que los azulejos no eran compatibles con los modelos actuales.

El laudo. Al no haber evidencia suficiente de un acuerdo sobre el cambio total del suelo, la Junta desestimó la reclamación.

¿Qué aprendemos de todo esto? Antes de comenzar una reforma:

- Deja por escrito lo que estás contratando, con todo lujo de detalles.
- Asegúrate de entender las limitaciones de los materiales.
- Solicita presupuesto y plan de obra claros, con posibles imprevistos contemplados.

De este modo, te aseguras de que tu proyecto no se convierta en una historia de desencuentros. ¡Tu hogar merece resultados que sí estén a la altura!

La imparcialidad del Sistema Arbitral de Consumo, es una norma común en los Laudos dictados, siendo una garantía de calidad y de profesionalidad de los funcionarios que integran este servicio.

Premios Concurso de trabajos o proyectos didácticos en materia de Consumo de La Rioja 2025

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

La Consejería de Salud y Políticas Sociales ha convocado el concurso público de trabajos y recursos didácticos en materia de educación para el consumo correspondiente al ejercicio 2025. En este marco, se han entregado los premios a los proyectos seleccionados que a continuación se detallan:

Categoría I.- Educación Infantil y Primaria

-**Primer premio:** 1.600€ para el proyecto “Scape de la publicidad” presentado por el profesorado de 3º Ciclo de Educación Primaria del CEIP Vuelo Madrid-Manila de Logroño.

-**Segundo premio:** 1.000€ para el proyecto “Situación de aprendizaje: Trueque o trato” presentado por el profesorado de Educación Infantil del CEIP Avelina Cortazar de Alberite.

-**Tercer premio:** 600€ para el proyecto “Consumir

El Gobierno de La Rioja por la Educación en Consumo

responsablemente” presentado por la profesora de Educación Infantil del CEIP Vuelo Madrid-Manila de Logroño.

Accésit:

Otorgar con un importe de 500€ para el proyecto “Juego de cartas-Productos km 0 de La Rioja” presentado por la profesora de Educación Infantil del CEIP Gregoria Artacho de Cenicero.

Con el mismo importe de 500€ para el proyecto “Planeta en juego” presentado por el profesorado de 3º Ciclo de Educación Primaria del CEIP Duquesa de la Victoria de Logroño.

Categoría II.- Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato

-**Primer premio:** 1.600€ para el proyecto “Una historia para cambiar el mundo” presentado por los profesores responsables de 1º de ESO del IES La Laboral de Lardero.

-**Segundo premio:** 1.000€ para el proyecto “Manual de Introducción a la economía familiar” presentado por el

profesor de 2º ESO de IES Valle del Cidacos de Calahorra.

-**Tercer premio:** 600€ para el proyecto “Jaques Mates: Jaque definitivo al fraude” presentado por la profesora de 1º ESO del IES Tomás Mingot de Logroño.



Accésit:

Otorgar con un importe de 500€ para el proyecto “Entre porcentajes y tentaciones” presentado por el profesorado de 2º ESO del IES Tomás Mingot de Logroño.

Con el mismo importe de 500€ para el proyecto “Menos para mí es más para todos” presentado por la profesora de 3º ESO del IES Escultor Daniel de Logroño.

Categoría III.- Formación Profesional

-**Primer premio:** 1.600€ para el proyecto “SOS-Tengamos el consumo” presentado por la profesora de 1ºFP del Centro Sagrado Corazón- Jesuitas de Logroño.

-**Segundo premio:** 1.000€ para el proyecto “Materiales en conflicto. Progreso social vs sostenibilidad ambiental” presentado por el profesorado de 1º FP del IES Valle del Oja de Santo Domingo de la Calzada.

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

-**Tercer premio:** 600€ para el proyecto “Formando técnicos conscientes...” presentado por el profesorado de 2ºFP del CEIP Salesianos -Los Boscos de Logroño.



Convocatoria Consumópolis 21 dirigido a escolares de La Rioja

Consumópolis es un concurso escolar que incide en el fomento educativo

Consumópolis ofrece acceso a recursos y actividades centradas en el Consumo Responsable. Este espacio también promueve el intercambio de opiniones y experiencias entre quienes consideran fundamental la formación en materia de consumo.



Objetivo de Consumópolis

Consumópolis nace como una herramienta práctica y dinámica para la comunidad escolar. Su propósito es:

- Favorecer el desarrollo integral de actuales y futuros consumidores.
- Facilitar el aprendizaje de conceptos, procedimientos y actitudes para un consumo justo y solidario.
- Consolidar una sociedad de consumo más responsable y consciente.

Convocatoria “Consumópolis21: A la hora de consumir, que no te domine el ‘click’”

La edición 2025–2026 invita a realizar una reflexión crítica sobre distintos aspectos del Consumo Responsable.

El concurso se organiza en dos fases de actividades, abiertas a quien desee optar a premios y reconocimientos

según las bases reguladoras.

Niveles de participación

Podrán concurrir escolares matriculados en centros públicos, concertados o privados de España, distribuidos en tres categorías:

- Nivel 1: 5.º y 6.º de Educación Primaria.
- Nivel 2: 1.º y 2.º de Educación Secundaria Obligatoria.
- Nivel 3: 3.º y 4.º de ESO o Formación Profesional Básica.

La inscripción se realiza por equipos de cinco estudiantes, coordinados por un docente del centro educativo.

Mediante el concurso Consumópolis, se fomenta el trabajo en equipo, el liderazgo, los valores y la educación en materia de Consumo entre los escolares riojanos

Plazos y financiación

- Inscripciones: del 6 de octubre de 2025 al 2 de marzo de 2026.
- El Premio: Un Libro Electrónico para cada uno de los integrantes de los equipos ganadores.

Consumópolis es una oportunidad para que el alumnado desarrolle competencias clave y contribuya activamente a un modelo de consumo más ético y consciente. ¡Forma ya tu equipo y únete al cambio!

El Gobierno de La Rioja, apuesta por las herramientas que impliquen el Consumo Responsable y Consciente.

Accede aquí a la publicación de la convocatoria en el BOR



Programas de Educación sobre Consumo en La Rioja: una apuesta por la protección y la información

Acercando los servicios de Educación en Consumo a distintos colectivos riojanos

El Gobierno de La Rioja ha reforzado su compromiso con la ciudadanía a través de los Programas de Educación en Consumo, una iniciativa que combina información, formación y protección, con el objetivo de fomentar un consumo responsable y consciente en toda la comunidad autónoma.

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

Estos programas, desarrollados con medios propios, se estructuran en tres ejes principales:

Programa de Educación en Consumo de Personas Mayores, que ofrece herramientas para identificar prácticas comerciales abusivas y tomar decisiones informadas.

Programa de Educación en Consumo dirigido a alumnos de 1º y 2º de la ESO, que introduce a los más jóvenes en el conocimiento de sus derechos como consumidores y en la importancia de un consumo sostenible. **Este programa de educación se ha reactivado en el mes de septiembre, con el inicio del calendario escolar.**

Programa de Educación en Consumo dirigido a vecinos de las Entidades Locales Menores Riojanas, orientado a acercar la educación en consumo a núcleos más pequeños, garantizando que la información llegue a todo el territorio riojano.

La acogida entre los colectivos destinatarios ha sido extraordinaria, con un elevado grado de implicación que refleja el interés de la sociedad riojana por contar con conocimientos prácticos y actualizados en materia de consumo.

Estas acciones no solo proporcionan información, sino que también fortalecen la capacidad de la ciudadanía para detectar riesgos, reclamar sus derechos y elegir de



forma consciente.

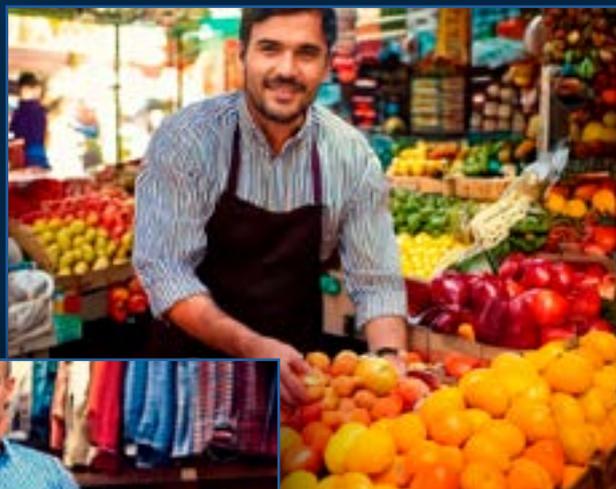
El impacto positivo de estos programas nos impulsa a plantear la ampliación de la oferta con nuevas iniciativas, siempre en función de la disponibilidad de medios, para seguir cubriendo las necesidades emergentes de la población.

Con esta estrategia, La Rioja avanza hacia una sociedad más preparada, donde cada persona, desde la juventud hasta la tercera edad, pueda desenvolverse en el mercado con seguridad y criterio.

La educación en consumo se consolida así como una herramienta esencial para la cohesión social, la sostenibilidad y la defensa activa de los derechos de todos.

Consumo de cercanía y proximidad

El beneficio 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 Brushing: qué es y cómo protegerse

El Brushing es un engaño para los consumidores mediante reseñas falsas

El brushing es una práctica fraudulenta en el comercio digital donde vendedores envían productos no solicitados a direcciones reales, sin consentimiento, para generar reseñas falsas que mejoren su reputación online y atraigan a más compradores.

¿Cómo funciona el fraude?

- En primer lugar, se crean cuentas falsas en plataformas utilizando datos reales de terceros.
- Posteriormente, se realizan envíos a esos destinatarios sin que hayan hecho ningún pedido.
- Finalmente se publican reseñas positivas falsas en nombre del receptor del paquete.



Principales riesgos e implicaciones:

- Compromiso de datos personales por un uso no autorizado.
- Distorsión de la reputación de los vendedores legítimos.
- Mayor vulnerabilidad frente a otros fraudes (como suplantación de identidad).

- Riesgo sanitario por recepción de productos inseguros o no regulados.

Señales para detectar el brushing:

- Recepción de paquetes sin haberlos solicitado previamente.
- Información escasa o dudosa sobre el remitente.
- Artículos baratos de marcas desconocidas.
- Avisos inesperados vía correo o SMS sobre envíos no reconocidos.

Recomendaciones para protegerse:

- No usar ni abrir los productos recibidos.
- Verificar la actividad en cuentas de comercio electrónico de las que sea titular el usuario.
- Cambiar contraseñas y fortalecer credenciales.
- Notificar la incidencia a las plataformas y autoridades.
- Activar alertas de seguridad y monitorizar la exposición de datos.
- Documentar los envíos y considerar su devolución si es posible.

En resumen, el brushing afecta la transparencia del comercio electrónico y puede poner en riesgo la privacidad de los usuarios.

La prevención y la concienciación son claves para mantener la confianza en las valoraciones digitales.

Los consumidores que necesiten asistencia o información sobre brushing y otras cuestiones de ciberseguridad, pueden contactar de forma gratuita con el INCIBE, a través del teléfono 017, WhatsApp (900 116 117) y Telegram (@INCIBEO17).

Gimnasios: Derechos y Deberes

Debemos leer las condiciones de contratación previamente

Elegir un gimnasio no debería basarse únicamente en la cercanía o el precio. Es una decisión que impacta en nuestra salud, motivación y bienestar general. Estos son los factores esenciales a considerar, junto con la normativa vigente que los regula.

Factores clave para elegir un buen gimnasio

- **Ubicación y horarios:** Debe ser accesible, con horarios compatibles con tu rutina diaria.
- **Instalaciones:** Espacios limpios, bien ventilados, con zonas diferenciadas para musculación, cardio, clases dirigidas, etc.

Consumo de La Rioja ha realizado recientemente una campaña de control oficial de Gimnasios

- **Equipamiento:** Máquinas modernas, en buen estado, y suficientes para evitar esperas.
- **Profesionales cualificados:** Entrenadores con formación en Ciencias del Deporte o certificados oficiales como Técnico Deportivo.
- **Oferta de clases:** Variedad de actividades adaptadas a diferentes niveles, como yoga, pilates, spinning o HIIT.
- **Ambiente:** Cómodo, seguro y amigable. Es importante sentirse motivado y bien recibido.
- **Precios y contrato:** Transparencia en tarifas, cláusulas claras y sin letra pequeña.
- **Medidas de seguridad y primeros auxilios:** Disponibilidad de desfibriladores (DEA), botiquines, y protocolos ante emergencias.
- **Accesibilidad:** Adaptado para personas con movilidad reducida.

En La Rioja, los gimnasios y actividades deportivas están regulados principalmente por la Ley 1/2015, de 23 de marzo, del ejercicio físico y del deporte de La Rioja. Esta norma establece el marco legal para la promoción, organización y

supervisión del deporte y el ejercicio físico en la comunidad autónoma.

Requisitos legales para gimnasios en La Rioja.

Infraestructura y funcionamiento

- **Licencia de actividad:** El gimnasio debe contar con autorización municipal para operar como instalación deportiva.
- **Inscripción en el Registro del Deporte de La Rioja:** Es obligatorio para centros deportivos que ofrecen servicios continuados.
- **Accesibilidad universal:** Las instalaciones deben estar adaptadas para personas con discapacidad, conforme a la normativa vigente.



- **Condiciones higiénico-sanitarias:** Deben garantizar limpieza, ventilación adecuada y mantenimiento regular de los espacios y equipos.
- **Medidas de seguridad:** Incluyen señalización, salidas de emergencia, botiquín y, preferiblemente, desfibrilador externo automático (DEA).

Personal técnico y profesional

- **Titulación oficial:** Los entrenadores y técnicos deben contar con formación reconocida en el ámbito deportivo.
- **Control del intrusismo profesional:** La ley combate el ejercicio de funciones técnicas sin la debida cualificación.
- **Formación continua:** Se promueve la actualización profesional a través de la Escuela Riojana del Deporte.



Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Arnedo

La Administración Local de La Rioja, participa en la Defensa de los Consumidores Riojanos

La OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) es un servicio público y gratuito ofrecido por los Ayuntamientos que responde a la necesidad de proteger a los consumidores y usuarios, especialmente ante la complejidad de las relaciones comerciales y la proliferación de productos y servicios.

La OMIC del Ayuntamiento de Arnedo, lleva ofreciendo este servicio a sus ciudadanos y a los pueblos limítrofes desde 1991, de manera ininterrumpida.

La OMIC atiende asuntos relacionados con el ámbito de consumo, básicamente:

- Bienes (automóviles, electrodomésticos, juguetes, ropa, etc).
- Suministros (agua, electricidad, gas y telefonía e Internet).
- Servicios (seguros, transporte, comercio, viajes, banca, talleres, etc.).

Sus funciones principales son:

- a) Informar, ayudar y orientar a las personas consumidoras o usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- b) Recibir, registrar y acusar recibo de reclamaciones de las personas consumidoras.

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

- c) Realizar una mediación entre el consumidor/a y la empresa o profesional reclamado e intentar conseguir que haya un acuerdo entre las partes.

- d) Elevar, a los interesados, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al órgano correspondiente.

El Ayuntamiento de Arnedo colabora con la Junta Arbitral de Consumo de La Rioja, tanto en la promoción de la adhesión

de las empresas y profesionales a la misma, como asistiendo a las personas consumidoras o usuarias para la correcta presentación de las demandas de arbitraje ante ella.

- e) Sensibilizar a través de programas educativos sobre el rol del consumidor.

Para presentar reclamación en la OMIC del Ayuntamiento de Arnedo, se puede realizar:

- Presencialmente: en la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento en la Plaza Ntra. Sra. de Vico, 14.
- En la Sede Electrónica del Ayuntamiento, en el trámite: Reclamación general de consumo (OMIC).
- Por correo electrónico: solicitud firmada dirigida a la OMIC, remitido a omic@arnedo.com.

La protección de los consumidores es una tarea compartida, entre la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y la Junta Arbitral de Consumo de La Rioja.

Su colaboración permite ofrecer una respuesta eficaz, rápida y gratuita ante los conflictos que puedan surgir entre consumidores y empresas.

Gracias a la OMIC y la Junta Arbitral de Consumo, el ciudadano no está solo como consumidor.

Ellos tienen herramientas para defender tus derechos.

Así que, si alguna vez tienes un problema con una compra, ¡no dudes en acudir!

La cooperación y coordinación que existe entre Consumo del Gobierno de La Rioja y las OMICS de los ayuntamientos riojanos, es una prueba evidente de la colaboración interadministrativa que tiene que existir entre estas administraciones para conseguir el objetivo común: La protección de la salud y la seguridad de los consumidores riojanos.



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