

# ConsumoRioja

Abril

Número 215

Año 2026

Revista Digital de Consumo

Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados



**15 de marzo**  
**Día Mundial de los Derechos de los**  
**Consumidores**

# 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 215  
Año 2026  
Mes Abril

DIRECCIÓN REVISTA  
Dirección General de Salud Pública,  
Consumo y Cuidados

EDICIÓN DIGITAL  
Consumo del Gobierno de La Rioja

FOTOGRAFÍA  
Consumo del Gobierno de La Rioja

DISEÑO  
Consumo del Gobierno de La Rioja

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

TELÉFONO  
941291872

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

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

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

## Editorial

### La Defensa de los Derechos de los Consumidores

El 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, constituye una oportunidad para reflexionar sobre la relevancia de proteger a la ciudadanía en su papel como consumidora.

En una sociedad caracterizada por la complejidad de los mercados, la digitalización y la constante evolución de bienes y servicios, garantizar estos derechos no solo es una obligación institucional, sino un pilar esencial para la equidad y la confianza social.

En La Rioja, el compromiso con esta protección se materializa a través del área de Consumo de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados. Desde este ámbito se desarrollan políticas activas orientadas a la información, la prevención, la inspección y la resolución de conflictos, asegurando que los ciudadanos riojanos dispongan de herramientas eficaces para defender sus intereses legítimos.

Este marco de actuación no surge de manera aislada, sino que se sustenta en un sólido reconocimiento jurídico. La Constitución Española consagra la defensa de los consumidores y usuarios, instando a los poderes públicos a garantizar su seguridad, salud e intereses económicos.

Del mismo modo, el Estatuto de Autonomía de La Rioja refuerza esta responsabilidad, otorgando competencias que permiten adaptar las políticas de consumo a la realidad territorial.

En este contexto, la educación en consumo responsable y la accesibilidad a mecanismos de reclamación adquieren una importancia estratégica. Proteger a los consumidores no es únicamente reaccionar ante abusos, sino anticiparse a ellos mediante información clara y transparente.

Celebrar este día implica, en definitiva, reafirmar un compromiso colectivo con la justicia, la protección y la dignidad de todos los ciudadanos.

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



# Contenido

## ACTUALIDAD

- 3** 15 de marzo Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.
- 4** Reunión anual del Consejo Riojano de Consumo.

## UNIDAD DE INFORMACIÓN, CONSULTAS Y RECLAMACIONES

- 5** Transferencias efectuadas a otro IBAN por error.
- 6** Los préstamos personales se heredan.

## UNIDAD DE CONTROL Y VIGILANCIA DEL MERCADO

- 9** Seguridad de los productos.
- 10** Actuaciones de la Inspección de Consumo en febrero-marzo de 2026.

## UNIDAD DE JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

- 12** Cuando la determinación y la confianza en la propia razón ...
- 13** El caso del reloj cuyo arreglo fue ...

## UNIDAD DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

- 15** Jornada Educativa del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.
- 16** La mujer en la Ciencia y una profesión desconocida: La veterinaria.
- 17** Convenio de formación educativa con la Universidad de La Rioja.

## NORMATIVA, INFORMACIÓN Y CONSEJOS

- 18** Consumo aprueba limitar los precios en el transporte en Situaciones Excepcionales.
- 19** La Clonación de la voz con IA.



# 15 de marzo Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.

## Los Derechos de los Consumidores son indisponibles

El 15 de marzo se conmemora el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, una fecha que invita a reflexionar sobre la protección y el papel esencial de las personas en su condición de consumidoras.

Su origen se remonta al histórico discurso pronunciado en 1963 por John F. Kennedy ante el Congreso de los Estados Unidos, en el que reconoció por primera vez cuatro derechos fundamentales: **seguridad, información, elección y ser escuchado**.

Aquel hito marcó el inicio de un movimiento global en defensa de los consumidores.

Años más tarde, la Organización de las Naciones Unidas consolidó este impulso mediante la aprobación, en 1985, de las Directrices para la Protección del Consumidor, estableciendo un marco internacional que ha servido de referencia para las legislaciones nacionales.

Desde entonces, la defensa de los consumidores se ha integrado progresivamente en los sistemas jurídicos de los países democráticos, reconociéndose como un elemento esencial del Estado social y de derecho.

En España, esta protección tiene rango constitucional. La Constitución Española, en su artículo 51, establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo su seguridad, salud e intereses económicos, así como promoviendo su información y educación.

Este reconocimiento no es meramente formal, sino que implica un compromiso activo de las administraciones públicas.

## La Defensa de los Derechos de los Consumidores obligación Constitucional

La relevancia de esta fecha radica en que todos, sin excepción, somos consumidores en nuestra vida cotidiana.

Desde la adquisición de bienes básicos hasta el acceso a servicios esenciales, nuestros derechos deben ser respetados y garantizados.

Por ello, el 15 de marzo no solo es una jornada conmemorativa, sino también una oportunidad para reforzar la conciencia social, exigir mayores garantías y promover un consumo responsable, informado y sostenible en beneficio del conjunto de la sociedad.

En La Rioja, el Gobierno autonómico reafirma su compromiso con la protección de los consumidores a través del área de Consumo de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados. Este servicio impulsa la información, formación y defensa de los derechos de la ciudadanía, garantizando relaciones de consumo justas, seguras y transparentes. Asimismo, actúa frente a posibles abusos, promoviendo la mediación y el control del mercado en beneficio de todos los riojanos.





# Reunión anual del Consejo Riojano de Consumo

El Consejo Riojano de Consumo es el órgano de presentación y debate de las políticas de Consumo en La Rioja

El Consejo Riojano de Consumo celebró el 17 de marzo de 2026 su reunión ordinaria en el CIBIR, con la participación de representantes de la Administración autonómica, entidades locales, asociaciones de consumidores y agentes sociales.

El objetivo del encuentro fue analizar el balance de actividad de 2025 y definir las prioridades de actuación para 2026.

Durante la sesión se presentó un resumen de la Memoria de actividades del área de Consumo.

Entre los aspectos más destacados figuran la evolución de consultas, reclamaciones y solicitudes de arbitraje; las actuaciones de control y vigilancia del mercado, especialmente en comercio electrónico, seguridad de productos y cumplimiento normativo; y la consolidación de los procedimientos telemáticos en la Junta Arbitral de Consumo.

También se expusieron las iniciativas de educación y sensibilización dirigidas a centros educativos, asociaciones y colectivos vulnerables, así como la colaboración con entidades locales y organismos autonómicos para reforzar la protección de las personas consumidoras.

El Consejo definió cinco líneas estratégicas de actuación: Subvenciones para apoyar a las asociaciones de consumidores y promover proyectos de información y defensa de derechos.

Educación en consumo, con programas formativos, campañas de sensibilización y acciones dirigidas a

colectivos vulnerables, que necesitan una protección especial en la defensa de sus derechos.

Control y vigilancia del mercado, reforzando inspecciones en comercio electrónico, etiquetado, seguridad de productos y prácticas comerciales.

Junta Arbitral de Consumo, con mejoras en la agilidad de los procedimientos y el impulso a la adhesión empresarial.



Colaboración interadministrativa para optimizar la coordinación con ayuntamientos y otros organismos.

La reunión comenzó con la aprobación del acta anterior. En el turno de ruegos y preguntas, las entidades representadas plantearon propuestas para mejorar la accesibilidad a los servicios, ampliar la difusión de la revista ConsumoRioja y reforzar la vigilancia en sectores con mayor conflictividad.

El Consejo reafirmó su compromiso con la defensa de los derechos de las personas consumidoras y con la mejora continua de los servicios públicos destinados a garantizar un consumo seguro, informado y responsable en La Rioja.



# Transferencias efectuadas a otro IBAN por error

## Las transferencias hay que comprobarlas y revisarlas

Es probable que alguna vez te hayas preguntado qué ocurre si, al hacer una transferencia, te equivocas al escribir el IBAN del destinatario. ¿Se puede recuperar el importe enviado? ¿Tiene el banco alguna responsabilidad en estos casos?

El IBAN es una combinación de letras y números que sirve para identificar de forma exclusiva una cuenta bancaria. En España está formado por 24 caracteres y equivale al DNI de la cuenta: es único, reconocido internacionalmente y esencial para realizar pagos o recibir dinero con garantías.

Entre esos 24 caracteres se incluyen dos dígitos de control, diseñados para detectar errores. Gracias a ellos, si se introduce mal algún número o letra, el sistema suele advertir que el código no es correcto, reduciendo de esta forma las posibilidades de que exista algún fallo.



No obstante, si la entidad tramita la transferencia utilizando exactamente el IBAN que el cliente ha proporcionado, la operación se entiende correctamente ejecutada. En ese supuesto, el banco queda exonerado de responsabilidad. Además, las transferencias, tanto las ordinarias como las inmediatas, no pueden ser revocadas una vez realizadas. Si el dinero se envía a una cuenta equivocada, la entidad no puede cancelarla por decisión propia.

Con el objetivo de aumentar la protección de los usuarios, desde el 9 de octubre los proveedores de servicios de pago están obligados a ofrecer un sistema gratuito de comprobación

del beneficiario. Esta herramienta permite verificar, antes de autorizar el envío, si el nombre indicado coincide con el titular de la cuenta vinculada al IBAN introducido.

En la práctica, tras escribir el IBAN y antes de confirmar la operación, el banco informa —incluso si la cuenta tiene varios titulares— si el nombre facilitado es coincidente, parcialmente coincidente o no coincide con el registrado.

## Aunque el sistema es seguro, hay que comprobar y revisar

El aviso puede incluir mensajes aclaratorios, como que el nombre no corresponde con el titular de la cuenta. También cabe la posibilidad de que, por razones técnicas, no se pueda realizar la verificación. En ese caso, lo más recomendable es no continuar hasta tener la certeza de que los datos son correctos.

Si el sistema advierte de una coincidencia parcial o de una falta de coincidencia y, aun así, decides completar la transferencia, esta se llevará a cabo. Si posteriormente se detecta un error, ni la entidad financiera ni el titular de la cuenta receptora asumirán la responsabilidad.

Asimismo, puede ocurrir que, pese a haber introducido correctamente tanto el IBAN como el nombre del destinatario, aparezca un aviso de discrepancia. Esto no implica necesariamente que exista un problema. Por ejemplo, puede suceder si envías dinero a “José”, pero en el banco figura como “José Antonio”. Como el sistema compara el nombre exacto registrado con el que tú has escrito, cualquier diferencia, como un segundo nombre o una variación en la forma de escribirlo, puede generar una alerta. Este tipo de avisos es frecuente cuando el destinatario tiene un nombre compuesto o cuando no se introduce exactamente como consta en su contrato bancario.

Es imprescindible revisar detenidamente el IBAN antes de confirmar cualquier transferencia, sobre todo si se trata de cantidades importantes.



# Los préstamos personales se heredan

## La aceptación de una herencia debe ser una decisión que requiere una reflexión

Cuando una persona fallece, sus deudas no se extinguen. Los préstamos personales se consideran parte de su patrimonio y, por tanto, se transmiten a los herederos junto con el resto de bienes.

### Aceptar o rechazar la herencia.

Los herederos pueden:

- Aceptar la herencia: asumirán tanto los bienes como las deudas, incluyendo créditos personales.
- Rechazarla: quedarán totalmente desvinculados.
- Aceptar a beneficio de inventario: se comprometen únicamente con los bienes heredados, sin poner en riesgo su patrimonio personal.

Si nadie acepta la herencia, será el Estado quien asuma el control de esos créditos.

### ¿Qué pasa si hay un seguro de vida?

Si el préstamo estaba vinculado a un seguro de vida, éste puede cubrir el importe pendiente, evitando que los herederos se hagan cargo del pago. Sin embargo:

- El seguro no detiene automáticamente los intereses pactados.
- Las cuotas siguen cobrándose hasta que la aseguradora liquida la deuda.
- Una vez pagado, se realiza la amortización anticipada del préstamo.

### Reclamaciones ante el Banco de España

El Banco de España recibe ocasionalmente quejas por los cargos aplicados entre el fallecimiento y el momento en que se activa el seguro.

El consumidor tiene que entrar en contacto con el Banco de España para la resolución de este tipo de conflictos.

En estos casos:

- Evalúa si la entidad financiera actuó con diligencia.
- Si fue así, no procede la devolución de los intereses.

Aun así, el afectado puede reclamar responsabilidades a la aseguradora o a quien haya provocado una demora injustificada, aunque esto escapa al ámbito del Banco de España.



Aceptar una herencia es una decisión que debe tomarse con prudencia y pleno conocimiento de sus implicaciones. No siempre heredar significa recibir un beneficio económico; en ocasiones, la herencia puede incluir deudas, cargas o responsabilidades que superen el valor de los bienes. Por ello, es fundamental actuar con cautela antes de aceptar.

Una de las principales recomendaciones es consultar con un abogado especializado, quien podrá analizar la situación real de la herencia. Este asesoramiento permite conocer con exactitud el estado patrimonial del fallecido, identificar posibles deudas ocultas y valorar las opciones legales disponibles, como la aceptación a beneficio de inventario o la renuncia.

Tomar decisiones sin información suficiente puede generar consecuencias económicas graves.

Por eso, contar con orientación profesional no es un gasto, sino una inversión en seguridad jurídica que protege nuestro patrimonio y evita problemas futuros.



# Seguridad de los Productos

## La seguridad de los productos es una tarea constante sobre los productos ofrecidos al Consumidor

Todo producto que se ponga en el mercado debe ser seguro.

La seguridad de los productos que utilizamos a diario — desde juguetes hasta pequeños electrodomésticos— es una de las prioridades de la política de consumo europea y del Estado Español.



Con este objetivo, la Unión Europea ha aprobado el Reglamento (UE) 2023/988 sobre la seguridad general de los productos, una norma que actualiza el marco legal vigente con el objetivo de conseguir que cualquier producto vendido en el mercado europeo, ya sea en tienda física o por internet, cumpla altos estándares de seguridad.

El nuevo reglamento responde a los cambios del mercado en las últimas décadas, especialmente al en

lo referente al crecimiento exponencial que ha tenido el comercio electrónico.

La norma establece obligaciones más claras para fabricantes, importadores, distribuidores y plataformas de venta en línea, que deberán garantizar que los productos puestos en el mercado sean seguros y actuar con rapidez si detectan riesgos.

## La Inspección de Consumo realiza la Vigilancia Oficial del Mercado protegiendo la seguridad de los Productos

Además, se exige que los productos comercializados desde fuera de la Unión cuenten con un responsable establecido dentro del territorio europeo.

En España, la seguridad de los productos se ha regulado tradicionalmente mediante el Real Decreto 1801/2003, desarrollado en el marco del Real Decreto Legislativo 1/2007, que reconoce el derecho de las personas consumidoras a la protección de su salud y seguridad.

A este marco nacional se suma el reglamento europeo, vigente desde diciembre de 2024, que es directamente aplicable en todos los Estados miembros, incluido España.

Para adaptar plenamente la normativa española a este nuevo marco, el Gobierno trabaja además en un proyecto de real decreto que sustituirá al de 2003 y actualizará los mecanismos de vigilancia del mercado y retirada de productos inseguros. De este modo, se refuerza la protección de los consumidores en un contexto de comercio cada vez más global y digital.



# Actuaciones de la Inspección de Consumo Febrero - Marzo 2026

## La Vigilancia y el Control Oficial del Mercado

Durante los meses de febrero y marzo de este año se han realizado por parte de La Rioja actuaciones de Control Oficial y de Toma de Muestras con el fin de vigilar la información facilitada al consumidor, el etiquetado de los productos y la composición de los mismos, de acuerdo a lo establecido en las siguientes:

### CAMPAÑAS NACIONALES (C.N.) y SISTEMÁTICAS (C.S.):

#### ALIMENTOS:

C.S. Miel.

C.S. Pescado y productos de la pesca .

#### NO ALIMENTICIOS:

C.N. Control de productos no alimenticios en lengua no oficial (etiquetado en lengua no oficial).

C.S. Prendas de vestir primavera/verano.

#### SERVICIOS:

C.N. Control de la información al consumidor y de las condiciones de venta en gasolineras (tradicionales y automáticas).

C.N. Control de la información facilitada al consumidor por servicios de asistencia técnica.

Por otra parte, se emitieron 6 alertas en La Rioja, concretamente 3 guirnaldas por riesgo de choque eléctrico, 2 pistolas de dardos de espuma por riesgo de asfixia al desprenderse las ventosas generando piezas pequeñas que pueden ser tragadas por un niño y 1 corbata por riesgo de asfixia al incluir en el nudo un alfiler que puede bloquear el funcionamiento de la cremallera.

Ante esto, se ha procedido a la prohibición de su comercialización y a la retirada del mercado.

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 otros productos incluidos

en la Red de Alerta por ser considerados peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores.

Además, se han realizado 9 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 permite la importación con el compromiso de ser subsanadas por las empresas importadoras riojanas en sus almacenes.



La Inspección de Consumo constituye un pilar esencial en la protección de los derechos de los consumidores, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente.

Su labor aporta seguridad jurídica, transparencia y confianza en el mercado.

A través del Control y Vigilancia Oficial, detecta prácticas irregulares y previene riesgos, contribuyendo al equilibrio entre empresas y ciudadanos y reforzando la calidad y seguridad de los productos y servicios en la sociedad.

La labor Inspectora de Consumo, constante, profesional, dedicada, preventiva y aplicadora de la normativa de Consumo



## Cuando la determinación y la confianza en la propia razón ...

### Cuidado con las ofertas irrechazables, hay que valorar detenidamente a que nos comprometemos

No todos los conflictos de consumo nacen de grandes disputas; algunos comienzan con una oferta aparentemente irresistible.

Así le ocurrió a un vecino que, de paso por una gran superficie, fue invitado a acercarse a un mostrador donde le ofrecieron un contrato de gas que prometía ahorro y ventajas exclusivas.



Sobre el papel, todo eran beneficios.

En la práctica, no fue así.

Al poco tiempo, el consumidor detectó en sus facturas un concepto que nunca antes había abonado y que encarecía notablemente el recibo.

Convencido de que la oferta no se ajustaba a lo prometido, inició una reclamación formal ante la compañía.

Sin obtener una respuesta satisfactoria, acudió después a la OMIC.

Allí, la empresa admitió que la información proporcionada no había sido del todo veraz, aunque limitó la devolución a los importes cobrados desde la fecha que consideraba como baja contractual.

### La decisión sobre las ofertas que nos realizan necesitan una reflexión por nuestra parte para tener una decisión formada

Lejos de conformarse, el afectado decidió dar un paso más y presentó su solicitud ante la Junta Arbitral de Consumo de La Rioja.

La firmeza de sus argumentos surtió efecto: antes incluso de celebrarse la audiencia, la compañía reconoció su error en sus alegaciones y procedió a reintegrar la totalidad de las cantidades indebidamente facturadas.

El día de la vista, el consumidor quiso subrayar que gracias a la Junta no se sintió desamparado.

La lección es evidente: cuando la perseverancia del ciudadano se apoya en instituciones sólidas, la justicia en materia de consumo deja de ser una aspiración y se convierte en una realidad.

Ante ofertas aparentemente irrechazables, conviene mantener una actitud crítica y prudente.

No todo lo que parece una oportunidad lo es realmente.

Es fundamental analizar las condiciones, valorar los posibles riesgos y evitar decisiones impulsivas. Tomarse un tiempo para reflexionar y comparar alternativas puede prevenir errores y proteger nuestros intereses como consumidores responsables.



## El caso del Reloj cuyo arreglo fue ...

### La Junta Arbitral de Consumo de La Rioja no tolera el abuso de Derecho

A la Junta Arbitral de Consumo de La Rioja llegan asuntos de lo más variado y, en más de una ocasión, hasta el mismo día de la audiencia no se vislumbra con claridad cuál será la solución definitiva.

El reciente caso de un reloj averiado volvió a demostrarlo y a acreditar el trabajo de la Junta Arbitral de Consumo de La Rioja.

La reclamante acudió al órgano arbitral solicitando que la joyería asumiera gratuitamente la reparación del dispositivo.

Sostenía que el arreglo no se había realizado correctamente.

Sin embargo, durante la vista oral modificó su petición: ya no reclamaba solo la gratuidad, sino que exigía que el reloj le fuera remitido, ya reparado, a su nuevo domicilio, tras haberse trasladado de residencia.

La joyera explicó que el reloj no había sido adquirido en su establecimiento y defendió el trabajo realizado.

Detalló que se trataba de un mecanismo delicado —como ocurre con la mayoría de relojes actuales, cada vez más frágiles— y que la intervención había sido minuciosa y puntillosa.

El propio órgano arbitral pudo comprobar en la audiencia que el reloj funcionaba perfectamente.

La resolución fue clara: el encargo **se había cumplido** correctamente y de forma profesional.

La consumidora podrá retirar el reloj en la joyería, previo pago

de la reparación, en función de que el reloj estaba en perfecto estado de conformidad.

Además, no se impuso al establecimiento el coste de un eventual envío al nuevo domicilio, al tratarse de una circunstancia sobrevenida que no le era imputable.

La moraleja es evidente: la Junta Arbitral está para resolver conflictos reales, no para sostener reclamaciones cuando se sabe, en el fondo, que no se tiene la razón.

Debemos asumir que en la Junta Arbitral de Consumo los conflictos se resuelven con rigor jurídico, aplicando la normativa vigente y garantizando la equidad entre las partes.

No se admiten prácticas contrarias a la buena fe ni el abuso de derecho.

Este sistema ofrece seguridad, imparcialidad y protección efectiva para consumidores y empresas en sus relaciones.



## El Sistema Arbitral es Justo, Gratuito y Eficaz



# Jornada Educativa del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

La Educación en Consumo de los consumidores es una tarea constante que debe ser asumida por las Administración Públicas mediante inversión

La Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados celebró el 18 de marzo la Jornada del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, un encuentro que reunió a más de 120 personas entre profesionales, asociaciones y ciudadanía interesada en reforzar sus derechos como consumidores.

La elevada participación evidenció el creciente interés por el consumo responsable, la protección frente a prácticas abusivas y el papel de las administraciones en la defensa de la ciudadanía.

## Inauguración institucional

El acto fue abierto por José Antonio Oteo Revuelta, Viceconsejero de Salud y Políticas Sociosanitarias, quien destacó la necesidad de impulsar políticas que garanticen



un consumo seguro, informado y sostenible, así como el compromiso del Gobierno de La Rioja con la educación en consumo.

## Ponencias de la Jornada

Marianela Pérez Matute, Educadora de Consumo, abordó el origen y la evolución del Día Mundial de los Derechos del

Consumidor, subrayando la importancia de la información veraz, la seguridad de los productos y los mecanismos de reclamación.

Posteriormente, Jon Aitor García Doncel, gestor de consumo, profundizó en los principales derechos reconocidos en la normativa vigente y en la importancia de que la ciudadanía conozca sus herramientas de protección y los Sistemas de protección y control

Enrique León González, Presidente de los Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo de La Rioja, explicó el funcionamiento del arbitraje como vía extrajudicial, rápida y gratuita para resolver conflictos entre consumidores y empresas.

A continuación, Laura Marín López, Inspectora de Consumo, detalló las actuaciones de Control y Vigilancia Oficial de mercado destinadas a garantizar el cumplimiento de la normativa y prevenir riesgos para la ciudadanía.

---

La inversión en Educación en Consumo, refuerza la posición de los consumidores en su ámbito de consumo y protege a las empresas que realizan prácticas comerciales leales

---

## Clausura de la Jornada

La Directora General de Salud Pública, Consumo y Cuidados, Eva Martínez Ochoa cerró la jornada agradeciendo la participación y destacando la importancia de seguir trabajando de forma coordinada para fortalecer la protección de los consumidores y promover un consumo responsable y seguro.

La jornada se consolidó como un espacio de encuentro y reflexión, reforzando la necesidad de acercar a la ciudadanía sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.

La gran asistencia de público a la Jornada y el interés de los asistentes, nos impulsa a proseguir invirtiendo en estas acciones educativas en materia de 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](http://juntarbitral/larioja.org)



# La mujer en la Ciencia y una profesión desconocida: La Veterinaria

## La aportación de la mujer en la Ciencia ya no está invisibilizada

El pasado 12 de febrero, con motivo del Día de la Mujer en la Ciencia, Rocío Gómez Sánchez, veterinaria de Salud Pública del Gobierno de La Rioja, impartió una charla en el Instituto Hermanos D'Elhuyar de Logroño dirigida al alumnado de 3º de la ESO.

Durante la sesión, explicó su trayectoria profesional y puso en valor el papel de la mujer en el ámbito científico, dando una visión amplia de la profesión veterinaria.

Se abordaron distintas salidas profesionales como la clínica, producción animal, zootecnia y la investigación entre otras, destacando que la veterinaria va mucho más allá del cuidado de animales de compañía.

Se centró especialmente en su labor como veterinaria de Salud Pública en la administración autonómica, subrayando la importancia de la prevención, el control sanitario y la seguridad alimentaria.

## El porcentaje de mujeres en las carreras de ciencias tiene un crecimiento sostenido

Asimismo, ofreció recomendaciones básicas dirigidas a los jóvenes como consumidores responsables, recordando que la correcta manipulación y conservación de los alimentos en el hogar es fundamental para garantizar alimentos seguros en la vida cotidiana.

La aportación de la mujer a la ciencia ha sido decisiva, aunque durante mucho tiempo permaneció invisibilizada.

Figuras como Marie Curie o Rosalind Franklin demostraron que el talento no entiende de género,

abriendo camino a generaciones posteriores. Hoy, la presencia femenina en disciplinas STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) crece de forma sostenida, impulsada por nuevas carreras vinculadas a la inteligencia artificial, la biotecnología o la sostenibilidad.



Estas áreas emergentes ofrecen oportunidades para que más mujeres se incorporen y lideren proyectos innovadores.

El papel de la mujer en la ciencia no solo contribuye al progreso tecnológico, sino que también enriquece la investigación con perspectivas diversas.

Sin embargo, aún persisten desafíos como la brecha de género o el acceso a puestos de liderazgo.

Fomentar vocaciones científicas desde edades tempranas y visibilizar referentes femeninos resulta esencial para consolidar una igualdad real.

La ciencia del futuro será más justa, eficiente y completa si cuenta plenamente con el talento de las mujeres.

El porcentaje de mujeres veterinarias de Salud Pública, en la competencia de Seguridad Alimentaria, es considerablemente superior al de hombres.



## Convenio de Formación Educativa con la Universidad de La Rioja

### Consumo en la formación de los alumnos de la Universidad de La Rioja

La Universidad de La Rioja y el Gobierno de La Rioja, a través de la Consejería de Salud y Políticas Sociales, mantienen desde hace años un Convenio de Cooperación Educativa que permite a estudiantes universitarios realizar prácticas externas curriculares en distintos servicios de la administración autonómica.

En el marco de este acuerdo, dos alumnos han desarrollado su periodo de prácticas entre el 2 de febrero y el 20 de marzo en el Servicio de Seguridad



Alimentaria y Consumo, concretamente en la Unidad del Procedimiento Sancionador de Consumo y en la Unidad de la Junta Arbitral de Consumo.

El objetivo del convenio es complementar la formación académica del alumnado mediante su participación en actividades reales de gestión pública. Gracias a esta experiencia, los estudiantes adquieren competencias profesionales en ámbitos esenciales de la protección

de los consumidores, familiarizándose con la normativa sectorial, los procedimientos administrativos y los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos.

El Consumo se configura como un nicho de empleo en expansión, con creciente demanda de perfiles especializados en la administración pública, en los departamentos de calidad de la empresa privada y en el desarrollo libre profesional de asesoría.

### Consumo es un nicho de empleo de los Graduados en Derecho

En la Unidad del Procedimiento Sancionador de Consumo, los alumnos colaboraron en la tramitación de expedientes, revisión de documentación, análisis de actas de inspección y elaboración de borradores de resoluciones. Estas tareas les permitieron comprender el funcionamiento del sistema sancionador y su importancia para garantizar los derechos de los consumidores.

En la Unidad de la Junta Arbitral de Consumo, participaron en la gestión de solicitudes de arbitraje, preparación de audiencias, apoyo en la redacción de laudos y comunicación con las partes implicadas, conociendo de primera mano un modelo ágil y eficaz de resolución de conflictos.

El sistema de doble tutoría —académica y profesional— asegura el seguimiento del plan formativo y la adecuada integración del alumnado.

Esta colaboración consolida la relación entre la Universidad de La Rioja y la administración autonómica, promoviendo una formación práctica de calidad y fortaleciendo los servicios públicos orientados al consumo.



# Consumo aprueba limitar los precios en el transporte en Situaciones Excepcionales

## Las situaciones excepcionales no deben ser aprovechadas para el aumento de los precios del transporte

El Consejo de Ministros ha aprobado un decreto ley que permite al Gobierno intervenir de forma extraordinaria en los precios del transporte cuando se produzcan situaciones de excepcionalidad.

La norma responde a la creciente vulnerabilidad del sistema de movilidad ante crisis energéticas, interrupciones logísticas o emergencias que generan incrementos abruptos de costes y afectan directamente a los usuarios.

Dado el carácter estratégico del transporte, el decreto establece un marco jurídico que habilita la fijación temporal de límites a tarifas, tasas o márgenes comerciales cuando existan riesgos significativos para la movilidad o indicios de comportamientos especulativos.

## El transporte es un servicio de carácter estratégico

El mecanismo de intervención se articula mediante criterios objetivos: volatilidad extrema de costes esenciales como combustibles o energía, disrupciones en la cadena logística, declaración de emergencias o evidencias de incrementos injustificados.

Su activación requiere informes técnicos previos que acrediten un riesgo real para la accesibilidad al transporte o la estabilidad del sistema.

Desde una perspectiva económica, la medida actúa como instrumento de estabilización temporal para mitigar los efectos de shocks de oferta, evitando aumentos súbitos que afecten a la movilidad ciudadana, al transporte de mercancías en sectores críticos o a la competitividad logística.

El decreto incorpora además obligaciones de transparencia para los operadores y prevé compensaciones o ajustes regulatorios cuando la intervención pueda comprometer su sostenibilidad financiera.



En el ámbito europeo, la intervención extraordinaria en precios cuenta con precedentes, especialmente en el sector energético, como el Reglamento (UE) 2022/1854, basado en los principios de excepcionalidad, temporalidad y focalización.

Aunque la mayoría de Estados miembros recurren a normativas de consumo o supervisión reforzada en servicios con tarifas dinámicas, pocos han desarrollado un marco sectorial explícito para el transporte.

En este contexto, el modelo español se sitúa en una posición intermedia: alineado con los principios europeos, pero con mayor concreción jurídica y transparencia en los criterios de

## En situaciones excepcionales hay que adoptar instrumentos de estabilización

activación, dotando al sistema de transporte de un instrumento claro y predecible para escenarios de estrés extremo, en los que deben de establecerse unos límites en cuanto a precios se refiere.



## La Clonación de la voz con IA

### Nueva estafa virtual eficaz y difícil de detectar por los consumidores

La clonación de voz mediante inteligencia artificial se ha consolidado en 2025 como la estafa digital más eficaz y difícil de detectar, según alertan autoridades y expertos en ciberseguridad.



Esta técnica, conocida como voice cloning o deepfake de voz, permite recrear voces humanas con gran precisión a partir de apenas unos segundos de audio, lo que ha facilitado su uso para suplantar identidades y cometer fraudes económicos.

Los cuerpos policiales han registrado un aumento notable de casos en los que los delincuentes se hacen pasar por familiares, amigos o directivos de empresas para solicitar transferencias urgentes.

La estafa se ha extendido especialmente a través de WhatsApp, donde los audios falsificados resultan altamente convincentes y generan un elevado nivel de confianza en las víctimas.

El modus operandi suele repetirse: un mensaje desde un número desconocido asegura pertenecer a un familiar

que ha cambiado de teléfono. A continuación, el supuesto remitente describe una emergencia —un accidente, un problema legal o una deuda inmediata— y exige un pago rápido mediante Bizum, PayPal o criptomonedas. La urgencia emocional y la presión psicológica dificultan que la víctima verifique la autenticidad de la llamada.

La disponibilidad de aplicaciones abiertas para generar voces sintéticas ha permitido a los estafadores obtener muestras de voz desde redes sociales, creando audios prácticamente indistinguibles de los reales.

---

La Inteligencia Artificial deberá tener unas limitaciones para que no sea utilizada para fines delictivos.

Esta limitación deberá ser Europea

---

Esta evolución tecnológica ha llevado a empresas y organismos de ciberseguridad a reclamar nuevos sistemas de verificación, ya que los métodos tradicionales basados en la voz han quedado obsoletos.

Los expertos recomiendan extremar la precaución: verificar cualquier solicitud urgente por varios canales, establecer palabras clave con familiares, limitar la exposición de audios en redes sociales y activar la doble autenticación en servicios sensibles.

Ante cualquier duda, la recomendación es clara: colgar y contactar directamente con el número oficial del supuesto remitente.

No fiarse y comprobar mediante preguntas trampa determinadas cuestiones personales suelen ser eficaces

# 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



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 solicitala en  
[consumorioja@larioja.org](mailto:consumorioja@larioja.org)