

ConsumoRioja

Agosto

Revista Digital de Consumo

Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados

Número 217

Año 2026



Eclipse Solar 12 de agosto
Prevenir la Seguridad y
la Salud Visual

ECLIPSE SOLAR 2026



Descárgate el Folleto
Informativo



La Rioja un lugar privilegiado
<https://web.larioja.org/eclipse/>

12 de agosto
de 2026

PROTEGE TUS OJOS



USA SIEMPRE
gafas homologadas
para eclipse solar.



NUNCA mires al sol
sin protección
adecuada.



NO uses cámaras,
telescopios o prismáticos
sin filtros solares.



La Rioja



La Rioja



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

Número 217
Año 2026
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
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
citapreviaconsumo/larioja.org

Editorial

Protección de la Seguridad y de la Salud Ocular

El próximo 12 de agosto tendremos la oportunidad de contemplar desde La Rioja un eclipse solar, un fenómeno astronómico que despierta el interés de miles de personas y que constituye una magnífica ocasión para acercarnos a la ciencia y disfrutar de un espectáculo natural único.

Esta experiencia debe vivirse de forma responsable y tomando las medidas de prevención necesarias.

Observar directamente el Sol sin la protección adecuada puede provocar lesiones irreversibles en la retina, incluso cuando la luz ambiental parece menos intensa durante el eclipse. Se trata de daños que, en muchos casos, son indolores e inmediatos, pero cuyas consecuencias pueden ser permanentes para la visión. Por ello, resulta imprescindible utilizar exclusivamente gafas de observación solar homologadas y adquiridas a través de establecimientos de confianza, evitando productos que no ofrezcan las garantías de seguridad exigidas por la normativa europea.

La protección de la salud y la seguridad de las personas consumidoras constituye uno de los pilares de la actuación de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados del Gobierno de La Rioja. La información, la educación para un consumo responsable, la vigilancia del mercado y el control de los productos puestos a disposición de la ciudadanía forman parte de una estrategia preventiva que busca anticiparse a los riesgos antes de que estos se materialicen.

La prevención es, sin duda, la herramienta más eficaz para proteger a la población. Informar con rigor, fomentar decisiones de compra seguras y garantizar que los productos comercializados cumplen los requisitos de seguridad contribuye a reducir accidentes y a fortalecer la confianza de los consumidores.

Con motivo de este eclipse solar, hacemos un llamamiento a disfrutar de este extraordinario acontecimiento con prudencia y responsabilidad. Elegir unas gafas de observación homologadas no es un simple consejo: es una medida esencial para preservar uno de nuestros bienes más valiosos, la salud visual. Desde la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados seguiremos impulsando políticas preventivas que sitúan la protección de la salud, la seguridad y los derechos de las personas consumidoras en el centro de la acción pública.

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



Contenido

ACTUALIDAD

- 3** La Hidratación, el mejor aliado frente al Calor del Verano.
- 4** Cada gota cuenta: La importancia de un Consumo Responsable del Agua.
- 5** Cómo proteger tus Ojos durante el Eclipse Solar.

UNIDAD DE INFORMACIÓN, CONSULTAS Y RECLAMACIONES

- 6** Cada grado cuenta, el impacto del Aire Acondicionado en el Consumo Energético.
- 7** Consejos para compras Online Seguras y Responsables.
- 8** Implicaciones de abrir una Cuenta Bancaria Conjunta.

UNIDAD DE CONTROL Y VIGILANCIA DE MERCADO

- 9** Actuaciones Control y Vigilancia del Mercado Junio-Julio 2026.
- 10** Campañas Autonómicas y Campañas Reactivas, reforzamiento de la Vigilancia del Mercado.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

- 12** Nadie paga por un Servicio que no usa.
- 13** Las Llamadas Telefónicas que sí se hicieron.

UNIDAD DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

- 14** La Rioja presenta en Europa su modelo en Educación Financiera y Consumo Responsable.
- 15** Jornada Técnica sobre Reutilización de Aguas y Control Sanitario en la Industria Alimentaria.

NORMATIVA, INFORMACIÓN Y CONSEJOS

- 17** Actualización del Sistema de Verificación de los medicamentos y Retirada progresiva del Cupón Precinto.
- 18** El Parlamento Europeo refuerza la Protección de los Turistas con nuevas normas sobre Paquetes Vacacionales.
- 19** Compras online: Nuevos Impuestos Aduaneros para reforzar la Seguridad y la Competencia Leal.

La Hidratación, el mejor aliado frente al Calor del Verano

Beber agua con frecuencia ayuda a prevenir los efectos del calor.

Los expertos recuerdan la importancia de mantener una adecuada ingesta de líquidos para prevenir problemas de salud durante los meses de verano.

Con la llegada del verano y el aumento de las temperaturas, las autoridades sanitarias y los especialistas en salud, insisten en la importancia de mantener una correcta hidratación, como una de las medidas más eficaces para prevenir los efectos adversos del calor.

El agua desempeña un papel fundamental en el organismo, ya que contribuye a regular la temperatura corporal, facilita el transporte de nutrientes y favorece el correcto funcionamiento de los distintos órganos.

Sin embargo, durante los meses estivales el cuerpo pierde una mayor cantidad de líquidos a través de la sudoración, lo que incrementa el riesgo de deshidratación si estas pérdidas no se compensan adecuadamente.

Los expertos recomiendan beber agua de forma regular a lo largo del día, incluso cuando no se tenga sensación de sed.

Asimismo, aconsejan aumentar el consumo de frutas y verduras frescas, especialmente aquellas con un elevado contenido en agua, como la sandía, el melón, el tomate o el pepino.

La prevención adquiere una especial relevancia en determinados colectivos.

Las personas mayores, los niños y quienes realizan actividades físicas o laborales al aire libre son más vulnerables a los efectos de las altas temperaturas y requieren una atención particular para garantizar una adecuada hidratación.

Niños, mayores y trabajadores al aire libre son los más vulnerables.

Entre las recomendaciones más habituales también se encuentran evitar la exposición al sol durante las horas centrales del día, utilizar ropa ligera y transpirable, permanecer en lugares frescos y llevar siempre agua cuando se realizan desplazamientos o actividades al aire libre.

Los especialistas recuerdan que la deshidratación puede manifestarse mediante síntomas como cansancio, dolor de cabeza, mareos o sensación de debilidad.

Ante cualquiera de estas señales, resulta fundamental reponer líquidos y buscar un entorno fresco.

Mantener una adecuada hidratación constituye un hábito sencillo, pero esencial para disfrutar del verano con salud, bienestar y seguridad.

Bebe agua habitualmente para mantener tus niveles de hidratación.



Consulta:
<https://www.riojasalud.es/destacados/plan-de-exceso-de-temperaturas>



Cada gota cuenta: la importancia de un Consumo Responsable del Agua

Pequeños gestos diarios ayudan a proteger un bien esencial para la vida

Abrir el grifo y disponer de agua potable de forma inmediata es una acción tan cotidiana que, en muchas ocasiones, pasa desapercibida.

Este recurso esencial para la vida es limitado y su gestión constituye uno de los grandes desafíos ambientales y sociales del siglo XXI.

El uso responsable del agua se ha convertido en una necesidad cada vez más urgente.

Los efectos del cambio climático, el aumento de las temperaturas y la frecuencia de los periodos de sequía están poniendo a prueba la disponibilidad de los recursos hídricos en numerosas regiones.

Ante esta situación, los expertos insisten en la importancia de adoptar hábitos de consumo más sostenibles tanto en los hogares como en los sectores productivos.

Pequeñas acciones diarias, como cerrar el grifo durante el cepillado de dientes, reparar fugas o utilizar sistemas de riego eficientes, pueden contribuir de forma significativa al ahorro de agua.

Aunque estos gestos parezcan modestos, su impacto colectivo resulta fundamental para preservar un recurso imprescindible para las personas, la agricultura, la industria y los ecosistemas.

Además de sus implicaciones medioambientales, el consumo responsable del agua tiene una importante dimensión social.

Según organismos internacionales, millones de personas en el mundo todavía carecen de acceso seguro al agua potable y al saneamiento básico.

Mientras en algunos lugares el agua está disponible con solo accionar una llave, en otros es necesario recorrer largas distancias para conseguirla.

Tomar conciencia de esta realidad es también un ejercicio de solidaridad.

Valorar el agua y evitar su desperdicio supone contribuir, desde nuestro entorno más cercano, a la protección de un bien común indispensable para la salud, el bienestar y el desarrollo de las comunidades.

Porque, cuando se trata de agua, cada gota cuenta.

Se necesitan gestos por parte de la población para la consecución del objetivo general de no desperdiciar los recursos hídricos, tan importantes para la supervivencia de los seres humanos.

Participar en la gestión eficaz del consumo de agua conlleva la realización de acciones individuales y generales.



La gestión eficaz del consumo de agua empiezan por el uso responsable de este recurso limitado

Cómo Proteger tus Ojos durante el Eclipse Solar

La observación segura del eclipse requiere protección ocular homologada

La observación de un eclipse solar es un fenómeno astronómico fascinante que atrae la atención de miles de personas.

La contemplación del Sol sin la protección adecuada puede provocar lesiones graves e irreversibles en la vista.

Por ello, los expertos insisten en la importancia de adoptar medidas de seguridad específicas para disfrutar del evento sin riesgos.

Mirar directamente al Sol, incluso durante un eclipse parcial, puede causar daños en la retina debido a la intensa radiación solar.

Estas lesiones, conocidas como retinopatía solar, pueden producir pérdida permanente de visión y, en muchos casos, no presentan dolor inmediato, lo que dificulta percibir el daño en el momento.



La forma segura de observar un eclipse es utilizar gafas de eclipse homologadas.

Estas gafas deben cumplir la norma internacional ISO 12312-2, que garantiza una protección adecuada frente a la radiación solar.

Antes de utilizarlas, es importante comprobar que no presentan rayaduras, perforaciones o deterioros que puedan comprometer su eficacia.

Asimismo, no deben emplearse gafas de sol convencionales, radiografías, cristales ahumados, filtros caseros ni dispositivos similares, ya que no ofrecen la protección necesaria.

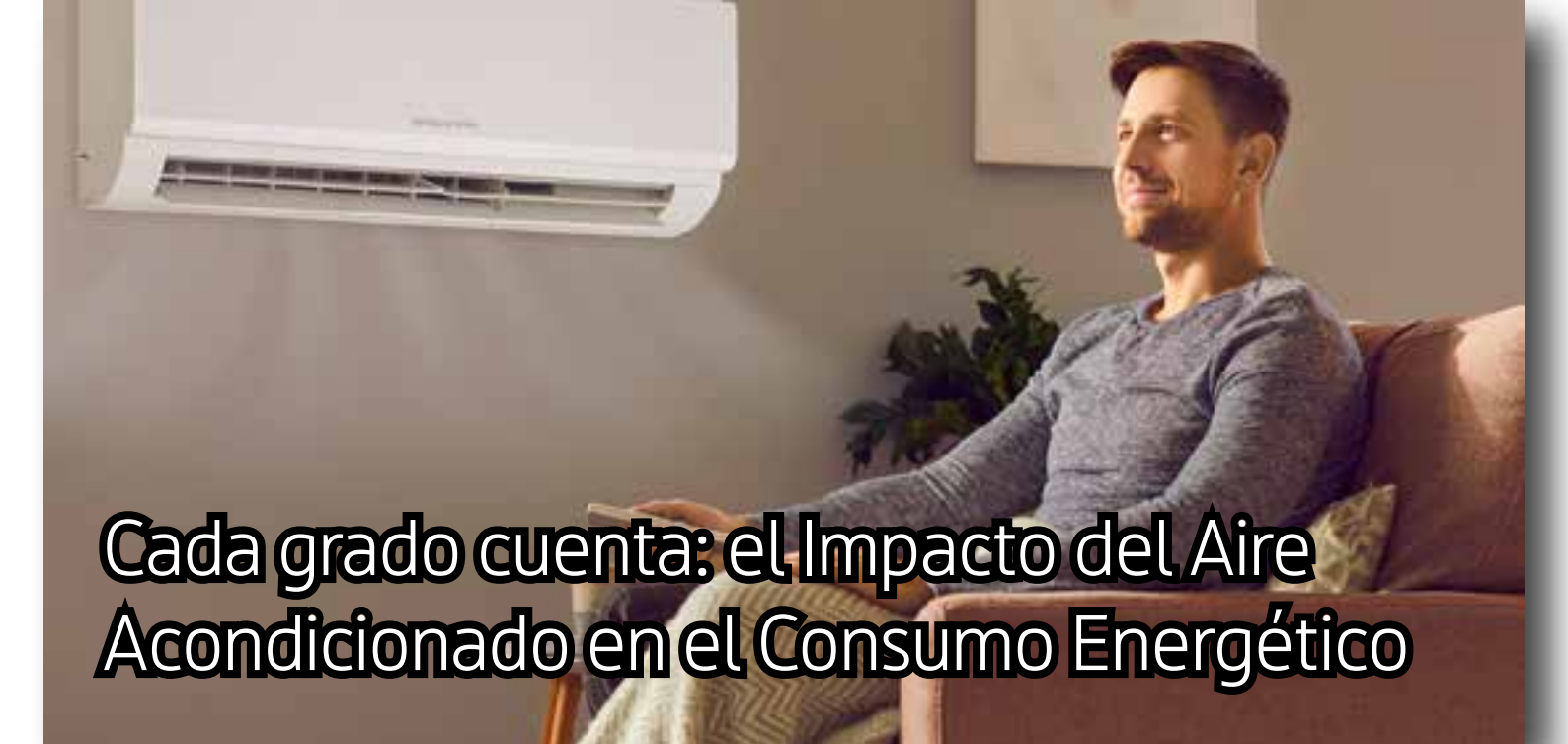
Disfrutar del eclipse sin poner en riesgo la salud visual

Quienes deseen observar el eclipse a través de telescopios, prismáticos o cámaras fotográficas deberán utilizar filtros solares específicos colocados delante de la lente, nunca detrás del ocular.

Los especialistas también recomiendan supervisar a los menores durante la observación y adquirir las gafas únicamente en establecimientos de confianza.

Seguir estas sencillas medidas permitirá disfrutar de este espectáculo natural de forma segura, evitando daños oculares que podrían tener consecuencias permanentes para la salud visual.

Las gafas certificadas son la forma segura de mirar el eclipse solar



Cada grado cuenta: el Impacto del Aire Acondicionado en el Consumo Energético

Consejos para reducir el consumo energético durante el verano

Con la llegada de las altas temperaturas, el aire acondicionado se convierte en un aliado indispensable para mantener el confort en hogares, oficinas y establecimientos.

El uso intensivo durante los meses de verano también tiene un importante impacto económico y medioambiental que conviene tener en cuenta.

España continúa siendo un país con una elevada dependencia energética del exterior, lo que significa que una parte importante de la energía que consumimos procede de otros países.

Durante los periodos de mayor demanda eléctrica, como las olas de calor, el incremento del uso de sistemas de climatización supone un aumento significativo del consumo energético y, en consecuencia, de los costes asociados a la producción y suministro de electricidad.

Además, aunque cada vez una mayor proporción de la energía procede de fuentes renovables, una parte de la electricidad consumida sigue generándose mediante tecnologías que emiten gases de efecto invernadero.

Por ello, un uso poco eficiente del aire acondicionado contribuye indirectamente al aumento de las emisiones contaminantes y al cambio climático.

Los expertos recomiendan mantener la temperatura del aire acondicionado entre los 24 y los 26 grados centígrados.

Cada grado menos de temperatura puede incrementar el consumo energético entre un 7 % y un 10 %, que repercutirá en nuestra factura con un aumento de la misma.



Confort térmico y eficiencia energética: un equilibrio necesario

También es aconsejable mantener puertas y ventanas cerradas mientras el equipo está en funcionamiento, utilizar persianas o cortinas para evitar el calentamiento de las estancias y realizar un mantenimiento periódico de los filtros para garantizar su eficiencia.

Utilizar el aire acondicionado de forma responsable no solo ayuda a reducir la factura eléctrica, sino que también contribuye a disminuir la dependencia energética y el impacto ambiental asociado al consumo de energía.

Disfrutar del verano con confort y sostenibilidad es una responsabilidad compartida que beneficia tanto a los consumidores como al conjunto de la sociedad.

El impacto ambiental de la climatización y cómo minimizarlo, el confort térmico y la eficiencia energética, tienen que tener un equilibrio necesario a conseguir con pequeños hábitos para un verano más sostenible.

Pequeños hábitos para un verano con un consumo más sostenible



Consejos para Compras Online Seguras y Responsables

Conocer los derechos es la mejor garantía para comprar con seguridad.

Desde la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados recordamos a las personas consumidoras sus derechos y deberes en el comercio electrónico, especialmente en lo relativo a los envíos de productos.

Toda compra online que implique entrega a domicilio debe realizarse con información clara y accesible sobre condiciones de venta, plazos, devoluciones y costes adicionales.



Servicios como la entrega urgente o el empaquetado especial deben ser solicitados expresamente y con conocimiento del precio añadido.

Si no se ha pactado una fecha concreta de entrega, la empresa debe enviar el producto en un plazo máximo de 30 días desde la formalización del contrato. En caso de retraso, la persona consumidora puede conceder un plazo adicional, pero si este también se incumple, tiene derecho a resolver el contrato y recuperar el importe abonado.

Es fundamental conservar los documentos de la compra y revisar el estado del paquete antes de firmar su

recepción. Ante daños o pérdidas durante el envío, la reclamación debe dirigirse a la empresa vendedora.

Además, se recuerda el derecho de desistimiento: se puede devolver el producto sin necesidad de justificar el motivo en un plazo de 14 días naturales desde su recepción, sin penalizaciones a excepción de los gastos de envío que suponen la devolución.

Es importante destacar que la protección de datos personales es un aspecto esencial en el comercio electrónico. Las empresas deben garantizar la confidencialidad y seguridad de la información facilitada por las personas consumidoras durante el proceso de compra.

Por otro lado, deben informar claramente sobre la política de privacidad y el uso que harán de dichos datos. En caso de cualquier irregularidad o incumplimiento, las personas afectadas tienen derecho a presentar una reclamación ante las autoridades competentes.

También es relevante que las plataformas de venta online ofrezcan canales de atención al cliente accesibles y eficientes para resolver dudas o conflictos relacionados con las compras.

Verifica la identidad de la página, su reputación y opiniones de otros usuarios antes de realizar una compra para evitar fraudes o insatisfacciones.

Es necesario un consumo más sostenible, priorizando el comercio local para reducir el impacto ambiental de la logística asociada al comercio online.

El derecho de desistimiento protege las compras a distancia



Implicaciones de abrir una Cuenta Bancaria Conjunta

Cuentas solidarias y mancomunadas: principales diferencias

Compartir una cuenta bancaria con otra persona puede facilitar la gestión de gastos comunes, pero conviene conocer cómo funciona para evitar malentendidos.

El hecho de que una cuenta tenga varios titulares no significa que el dinero depositado pertenezca automáticamente a todos por igual.

El contrato con la entidad financiera regula quiénes son los titulares y cómo pueden operar con la cuenta, pero no determina la propiedad de los fondos, que dependerá de los acuerdos existentes entre ellos.

Existen dos modalidades de disposición de los fondos.

En las cuentas solidarias, cualquiera de los titulares puede retirar dinero o realizar operaciones sin necesidad de autorización de los demás.

Conocer las normas de funcionamiento evita conflictos

Se trata de una fórmula habitual entre familiares o personas con una relación de confianza. No obstante, los acuerdos privados sobre la titularidad del dinero no vinculan a la entidad financiera, salvo que le sean comunicados expresamente o exista una resolución judicial.

Por el contrario, en las cuentas mancomunadas, cualquier titular puede realizar ingresos, pero para retirar fondos o efectuar operaciones que reduzcan el saldo es necesaria la autorización de todos los titulares, o de aquellos que determine el contrato.

Si este no establece un régimen específico, se aplicará por defecto la modalidad mancomunada.

El régimen de funcionamiento también puede modificarse.



Para transformar una cuenta mancomunada en solidaria es imprescindible el consentimiento de todos los titulares. Del mismo modo, si uno de ellos se opone al funcionamiento solidario o solicita el bloqueo de la cuenta, la entidad financiera deberá impedir operaciones que no cuenten con la autorización exigida, salvo que el contrato disponga otra cosa.

También es importante destacar que, en situaciones de fallecimiento de uno de los titulares, la titularidad y el destino de los fondos dependerán de la legislación vigente y de si existen testamentos o acuerdos previos.

Por ello, planificar con anticipación y tener claridad sobre estos aspectos puede prevenir problemas futuros y proteger los intereses de todos los involucrados. La transparencia y el respeto mutuo son claves para una gestión exitosa.

Además, es recomendable que los titulares documenten claramente sus acuerdos para evitar conflictos y proteger sus derechos ante terceros.



Actuaciones Control y Vigilancia del Mercado Junio - Julio 2026

La Inspección de Consumo realiza el Control Oficial y la Vigilancia Oficial del Mercado, así como la Inspección de los Servicios ofrecidos a los Consumidores

Durante los meses de JUNIO y JULIO de este año se han realizado por parte de La Rioja las siguientes actuaciones de Control Oficial y de Vigilancia de Mercado, incluyendo Toma de Muestras de productos, con el fin de comprobar la información facilitada al consumidor, el etiquetado de los productos, la calidad y la composición de los mismos, de acuerdo con lo programado en las CAMPAÑAS EUROPEAS (CE), las CAMPAÑAS NACIONALES (C.N.), las CAMPAÑAS AUTONÓMICAS (CA) y el CONTROL SISTEMÁTICO (C.S.):



ALIMENTOS:

C.N. CONTROL DE LA PUBLICIDAD ENCUBIERTA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS REALIZADA POR LOS INFLUENCERS EN REDES SOCIALES Y COMERCIO ELECTRÓNICO
C.S. PESCADO

NO ALIMENTICIOS:

C.E. BARRIDO SOBRE INFORMACIÓN DE SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS: CAMBIADORES DE BEBÉS Y PRODUCTOS DE DEPORTE

La labor constante de la Inspección de Consumo de La Rioja repercute en la protección de la Salud y la Seguridad de los Consumidores Riojanos

C.E. DRONES DE JUGUETE

C.E. JUGUETES PARA MENORES DE 36 MESES: CORREPASILLOS Y JUGUETES MUSICALES

C.N. PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS EN LENGUA NO OFICIAL

C.N. EPIS: GAFAS DE ECLIPSE

C.S. JUGUETES PARA MENORES DE 36 MESES: ARTÍCULOS DE PIÑATA

C.S. EPIS: CHALECOS REFLECTANTES

C.S. DETERGENTES: SUAVIZANTES

C.A. EPIS: AYUDA A LA FLOTACIÓN

C.A. JUGUETES ACUÁTICOS

C.A. GAFAS DE SOL

SERVICIOS:

C.N. CONTROL DE LA INFORMACIÓN FACILITADA AL CONSUMIDOR POR SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

La labor de la Inspección de Consumo también conlleva la labor diaria de 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, por haberse producido un accidente o haber sido detectada su peligrosidad tras el ensayo o análisis del producto.

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.



Campañas Autonómicas y Campañas Reactivas, reforzamiento de la Vigilancia del Mercado

La llegada del verano hace necesario reforzar la Vigilancia del Mercado de los productos estacionales

Con motivo de la llegada del verano, la Inspección de Consumo del Gobierno de La Rioja ha aumentado el número de actuaciones para reforzar la programación de la Vigilancia del Mercado que se lleva a cabo a lo largo del año.

Concretamente, se han realizado TRES CAMPAÑAS AUTONÓMICAS sobre productos con alta demanda en el verano, que son: **JUGUETES ACUÁTICOS**, **GAFAS DE SOL** y **EPIS: AYUDA A LA FLOTACIÓN** (ejemplo: manguitos).

Además, con motivo del ECLIPSE SOLAR que podremos ver en La Rioja el día 12 de agosto, esta Inspección ha participado en una **CAMPAÑA NACIONAL** realizando varios controles y tomas de muestras.

El objetivo de todas estas campañas es verificar que cumplen con la normativa vigente en materia de seguridad, información al consumidor y demás requisitos aplicables antes de su comercialización.

Existen productos que necesitan un reforzamiento de la Vigilancia

Los resultados obtenidos han sido:

JUGUETES ACUÁTICOS: Se han detectado incumplimientos en materia de información al consumidor. Por ejemplo, faltaba la advertencia obligatoria “Utilizar solo en agua donde el niño pueda permanecer de pie y bajo vigilancia de un adulto”.

GAFAS DE SOL: Se han detectado incumplimientos en materia de información al consumidor. Por ejemplo, no se incluía la Declaración UE de Conformidad o la dirección de Internet donde puede consultarse dicha declaración. Al ser un Equipo de Protección Individual (EPI), no es suficiente con el marcado CE.

AYUDA A LA FLOTACIÓN: No se han detectado incumplimientos en materia de información al consumidor. Estos productos son considerados EPI.

GAFAS DE ECLIPSE: Detectados incumplimientos en información al consumidor y un incumplimiento de calidad que no afecta a la seguridad del producto. Estos productos son considerados EPI.

Muchos de los incumplimientos detectados en materia de información al consumidor corresponden a actuaciones sobre páginas de venta en el **mercado Online**, evidenciando el gran trabajo que todavía queda por hacer en este tipo de mercado.

Los ensayos fueron realizados por el Laboratorio de Centro de Investigación y Control de la Calidad; y por el Laboratorio del Centro Nacional de Medios de Protección.

Desde la **Unidad de Vigilancia del Mercado** se comunicarán los incumplimientos a las empresas responsables de cada producto y, en su caso, a la plataforma en línea correspondiente, para informarles de las obligaciones que tienen de corregir los incumplimientos detectados, así como de seguir las medidas adoptadas.

Posteriormente la **Inspección de Consumo** comprobará si se han atendido los requerimientos practicados.

Las campañas reactivas son controles no programados de la Inspección de Consumo



Servicio de Audiencias Telemáticas de la Junta Arbitral

Servicio de Atención Telemática de Consumo

Acercando Servicios al Ciudadano



No necesitas desplazarte a las dependencias de Consumo
Recibe una atención directa desde cualquier lugar
Servicio gratuito

Solicita estos nuevos Servicios



Nadie paga por un Servicio que no usa

La Junta Arbitral de Consumo ampara el derecho a la devolución íntegra

Nadie mantiene de forma consciente un servicio que no utiliza y, mucho menos, paga por él durante años. Ese fue el razonamiento que llevó a la Junta Arbitral de Consumo a estimar la reclamación de una usuaria que solicitaba la devolución de varias cantidades cobradas indebidamente por su compañía telefónica.

El conflicto se remonta a 2021. La consumidora sustituyó su servicio de televisión por satélite por la televisión a través de internet ofrecida por la misma empresa. Desde ese momento comenzó a pagar únicamente la nueva modalidad.

Sin embargo, la compañía siguió cargando en su cuenta bancaria las cuotas del antiguo servicio de televisión por satélite. Además, nunca le remitió las facturas correspondientes a esos cobros, por lo que la afectada no pudo detectar el error hasta tiempo después. Durante la audiencia arbitral, la reclamante presentó los

Un error de facturación no puede perjudicar al consumidor

movimientos bancarios que acreditaban todos los pagos realizados desde 2021. La documentación aportada y las propias alegaciones de la empresa confirmaron que el servicio por satélite nunca había sido dado de baja al activarse la televisión por internet.

A pesar de reconocer el error, la compañía solo pretendía devolver las cantidades cobradas durante el último año. La Junta Arbitral rechazó ese planteamiento al considerar que ningún consumidor mantiene dos servicios iguales para utilizar solo uno.

La resolución obligó a la empresa a reintegrar todo el dinero cobrado de más desde el momento en que se produjo el error. Una decisión que recuerda que reconocer un fallo también implica reparar todas sus consecuencias.



Este caso pone de manifiesto la importancia de la vigilancia activa por parte de los consumidores respecto a sus facturas y servicios contratados.

Aunque la empresa reconoció el error, intentó limitar la devolución a un periodo reducido, lo que no satisface los derechos del usuario.

La intervención de la Junta Arbitral de Consumo demuestra que existen mecanismos efectivos para proteger a los consumidores frente a cobros indebidos y prácticas comerciales poco transparentes.

Además, la resolución establece un precedente claro: las empresas deben asumir la responsabilidad completa cuando se detecta un fallo, no solo en apariencia sino en la práctica, con la devolución total del dinero cobrado en exceso.



Las Llamadas Telefónicas que sí se hicieron

La aportación evidencias documentales acredita los hechos reclamados

El uso de prefijos de tarificación especial, como el 901 o 902, sigue generando un fuerte rechazo entre los consumidores debido al impacto directo que estos números tienen en la factura telefónica.

Esa fue la situación que llevó a Lucas —nombre ficticio del consumidor— a presentar una solicitud de arbitraje para reclamar a su compañía telefónica la devolución de 20 euros correspondientes a varias llamadas a números 901 y 902.

El usuario sostenía que nunca había realizado esas comunicaciones y apoyaba su reclamación únicamente en su buena fe y en el hecho de que, tiempo atrás, la empresa le había reintegrado una cantidad similar por unas llamadas del mismo tipo por deferencia comercial.

El caso pone de relieve la importancia de conservar y aportar pruebas

Sin embargo, el órgano arbitral desestimó la reclamación del usuario. La resolución concluye que el afectado no aportó ninguna prueba que contradijera el registro oficial de llamadas presentado por la empresa de telecomunicaciones.

Asimismo, los árbitros aclararon que el reembolso anterior no reconocía un error de la operadora, sino que se efectuó por mera "deferencia comercial", tal como había manifestado el propio reclamante.

La investigación también descartó un posible fraude por desvío malicioso, ya que los horarios de las conexiones

no coincidían con otras llamadas de la línea.

Este caso sienta un claro precedente para los usuarios: la buena voluntad no es suficiente ante un Órgano Arbitral de consumo. Para obtener una resolución favorable y recuperar el dinero, es imprescindible aportar pruebas sólidas que demuestren los hechos denunciados.

Por ello, se recomienda a los consumidores revisar detalladamente sus facturas telefónicas y mantener un registro de las llamadas realizadas, para detectar cualquier anomalía a tiempo.



En caso de detectar cargos indebidos, es fundamental recopilar toda la documentación posible que respalde la reclamación, como capturas de pantalla, facturas anteriores y cualquier comunicación con la operadora.

Además, es aconsejable utilizar los canales oficiales de atención al cliente para informar sobre el problema y solicitar una revisión antes de acudir al arbitraje.

De esta manera, se fortalecen las posibilidades de éxito en el proceso y se evita la pérdida de tiempo de los recursos de la administración.



La Rioja presenta en Europa su modelo en Educación Financiera y Consumo Responsable

La Rioja lleva a Europa su modelo de Educación Financiera, de Capacitación Digital y de Consumo Responsable.

La Rioja ha vuelto a ocupar un lugar destacado en el debate europeo sobre la protección de los consumidores.

En su intervención ante la Comisión NAT del Comité Europeo de las Regiones, celebrada en Bruselas en el primer trimestre del año, el director general de Fondos y Relaciones con la Unión Europea, Jesús Ángel Garrido, expuso los avances más recientes impulsados por el Gobierno de La Rioja en materia de educación financiera, capacitación digital y promoción del consumo responsable.



Su participación se enmarcó en el análisis del dictamen relativo a la futura Agenda del Consumidor de la Unión Europea 2026-2030, un documento estratégico que orientará las políticas comunitarias en los próximos años.

Garrido subrayó la necesidad de que esta nueva agenda responda a los desafíos que afectan de manera directa a la ciudadanía, entre ellos el incremento del coste

de la vida, la vulnerabilidad financiera, las dificultades de acceso a la vivienda o el crecimiento del comercio electrónico transfronterizo.

En este contexto, destacó el papel activo que La Rioja está desempeñando mediante iniciativas ya consolidadas.

Entre ellas, el Plan de Formación Consumo Responsable, dirigido a personas mayores, menores y entidades locales, cuyo objetivo es proporcionar a la población las herramientas necesarias para adoptar decisiones informadas y ejercer sus derechos en un entorno digital en constante evolución.

Asimismo, puso de relieve el refuerzo de la educación financiera y digital, con especial atención a los colectivos más vulnerables y a la protección de los menores frente a prácticas publicitarias agresivas o diseños engañosos.

Una apuesta por consumidores más informados y protegidos

A estas actuaciones se suma ConsumoRioja, la revista digital creada en 2023, que se ha consolidado como un recurso de referencia para promover hábitos de consumo seguros, responsables y alineados con los principios de la Unión Europea.

Garrido concluyó que estas iniciativas permiten a La Rioja anticiparse a los retos de la próxima Agenda del Consumidor y consolidarse como una región comprometida con la formación, la prevención y la defensa de los derechos de la ciudadanía.

La Rioja comprometida en investigación e innovación en materia de Consumo.



Jornada Técnica sobre Reutilización de Aguas y Control Sanitario en la Industria Alimentaria

Formación especializada para afrontar los nuevos requisitos normativos

El pasado 14 de mayo, la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados, en colaboración con Bondalti Water, celebró en el CIBIR una jornada técnica sobre reutilización de aguas y control sanitario, dirigida a inspectores de Salud Pública y a técnicos de servicios centrales.

La sesión fue inaugurada por el Viceconsejero de Salud y Políticas Sociosanitarias, José Antonio Oteo, y contó con las ponencias de Carlos Felices Cajal, Luis Carlos Martínez Fraile y José B. Carbajo.

La iniciativa tuvo como principal objetivo reforzar la formación de los profesionales responsables del control oficial ante los nuevos desafíos que plantea la normativa vigente en materia de reutilización de aguas regeneradas.

En concreto, la jornada abordó las novedades introducidas por el Real Decreto 1085/2024, que regula las condiciones para la producción y utilización de aguas regeneradas en distintos ámbitos, entre ellos el sector alimentario.

A lo largo de la sesión, los expertos analizaron el marco normativo aplicable y profundizaron en los requisitos técnicos relacionados con los procesos de tratamiento, control y seguimiento de estas aguas.

Asimismo, se estudiaron los criterios sanitarios que deben garantizarse para asegurar que su utilización no comprometa la seguridad de los alimentos ni la protección de la salud pública.

La jornada también incluyó una vertiente práctica orientada a la aplicación de estos requisitos en establecimientos alimentarios, permitiendo a los participantes conocer de primera mano los procedimientos de control y verificación que deberán llevarse a cabo en el ejercicio de sus funciones.



Con este tipo de acciones formativas, el Servicio de Seguridad Alimentaria y Consumo reafirma su compromiso con la actualización permanente de los conocimientos técnicos de los profesionales, favoreciendo una aplicación rigurosa de la normativa y contribuyendo a garantizar los más altos estándares de seguridad alimentaria y protección de la salud de los consumidores riojanos.

La formación de los profesionales que realizan los controles es una constante permanente a desarrollar por la administración, para el mantenimiento de su nivel de conocimientos y para el desarrollo de la operativa propia del control a realizar.

Actualización técnica en materia de seguridad alimentaria y salud pública

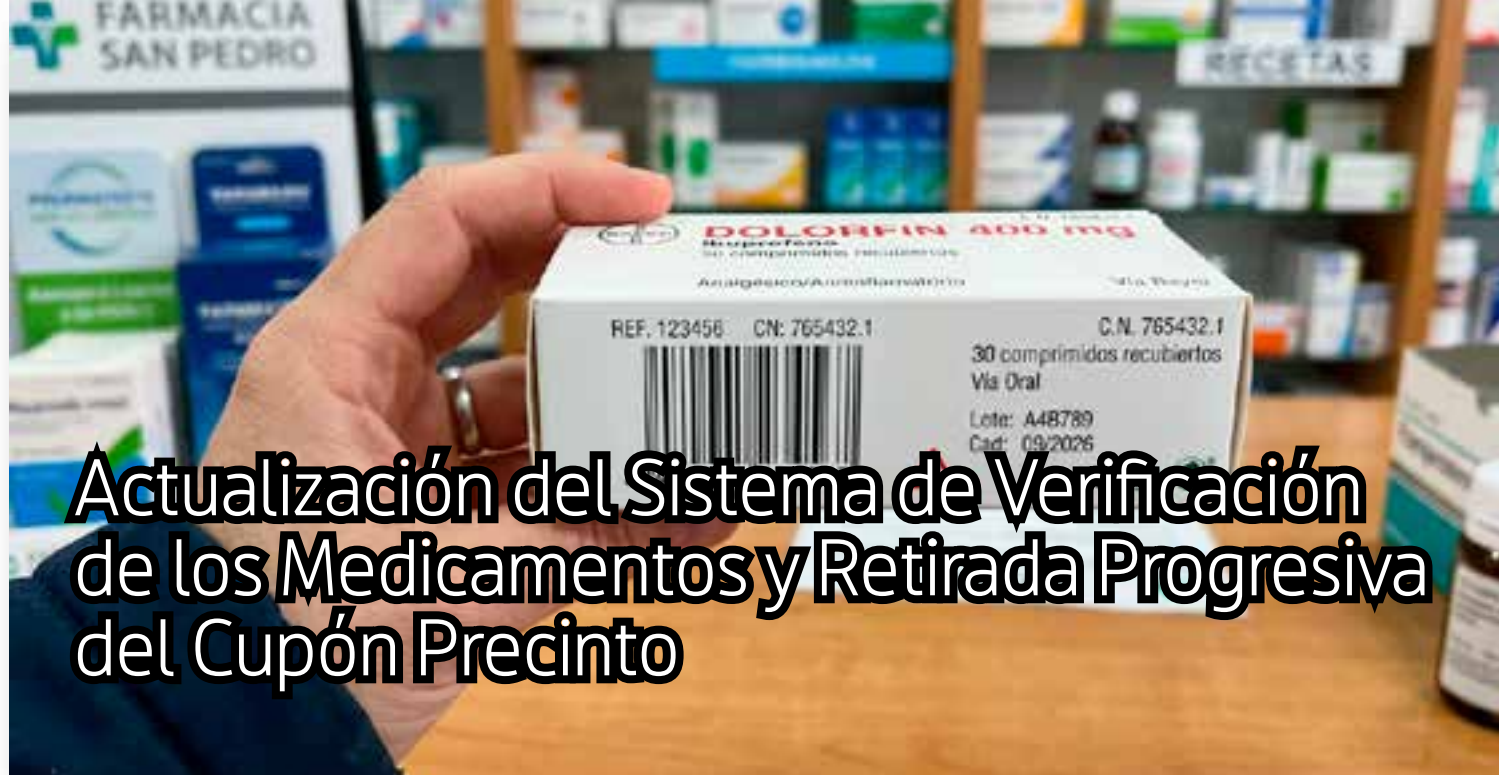
Consumo de cercanía y proximidad

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 Riojano de proximidad y cercanía es
una apuesta segura



Actualización del Sistema de Verificación de los Medicamentos y Retirada Progresiva del Cupón Precinto

La nueva regulación refuerza la seguridad y la transparencia en la dispensación de medicamentos

El Gobierno ha dado un nuevo paso en la modernización del sistema farmacéutico español con la aprobación de una reforma del Real Decreto 1345/2007, una medida que busca reforzar la seguridad de los medicamentos y mejorar su control a lo largo de toda la cadena de suministro.

La actualización normativa adapta el sistema de verificación de medicamentos a las necesidades actuales, fortaleciendo los mecanismos de prevención frente a posibles falsificaciones y garantizando una mayor trazabilidad de los fármacos dispensados a los pacientes.

Gracias a estas mejoras, será posible realizar un seguimiento más preciso de los medicamentos desde su fabricación hasta su entrega al consumidor final.



Entre las principales novedades destaca la integración de los servicios de farmacia hospitalaria en el sistema de verificación, lo que permitirá una gestión más eficiente y coordinada de la información relacionada

con los medicamentos. Asimismo, la reforma optimiza el tratamiento de los datos utilizados para el control y seguimiento de los fármacos financiados con fondos públicos.

Otro de los cambios relevantes es el inicio en el proceso de lectura de un código QR que eliminará el tradicional cupón precinto, elemento utilizado durante décadas para la identificación y control de los medicamentos. Su retirada se llevará a cabo de manera gradual y estará condicionada a que las comunidades autónomas dispongan de sistemas de información plenamente preparados para asumir esta función mediante el identificador único de cada envase.

Con esta reforma, España avanza hacia un modelo más digital, seguro y eficiente, alineado con los estándares europeos y orientado a ofrecer mayores garantías tanto a los profesionales sanitarios como a los pacientes.

Además, se espera que la implementación de esta reforma impulse la innovación tecnológica en el sector farmacéutico, facilitando la incorporación de nuevas herramientas digitales que mejoren la gestión y distribución de medicamentos.

Esta modernización también contribuirá a una mayor transparencia en el mercado farmacéutico, promoviendo la confianza de los usuarios y fomentando la colaboración entre diferentes agentes implicados en la cadena de suministro. En definitiva, la reforma representa un avance significativo hacia un sistema sanitario más robusto y seguro.

La nueva normativa mejora el control de los medicamentos financiados



El Parlamento Europeo refuerza la Protección de los Turistas con nuevas normas sobre Paquetes Vacacionales

Europa refuerza la protección de quienes contratan viajes combinados

El Parlamento Europeo ha aprobado una revisión de la directiva sobre viajes combinados con el objetivo de ofrecer una protección más sólida a los turistas, especialmente a la luz de las dificultades vividas durante la pandemia y de varias quiebras empresariales que dejaron a miles de viajeros sin soluciones claras.

El texto, acordado previamente con los Estados miembros, introduce definiciones más precisas, nuevas reglas sobre el uso de bonos y condiciones ampliadas para cancelar viajes sin coste.

La reforma mejora los reembolsos, las cancelaciones y la información

Una de las principales novedades es la clarificación del concepto de paquete vacacional. A partir de ahora, será más sencillo determinar cuándo una combinación de servicios constituye un viaje combinado, especialmente en las reservas online.

Si una empresa comparte los datos del viajero con otros proveedores y todos los contratos se cierran en un plazo de 24 horas, la operación se considerará un paquete. Además, los organizadores deberán informar claramente cuando los servicios adicionales ofrecidos no formen parte del paquete contratado.

La directiva también regula el uso de bonos, muy extendidos durante la pandemia. Los consumidores podrán rechazarlos y exigir un reembolso en un máximo de 14 días. Los cupones tendrán una validez máxima de 12 meses y deberán ser reembolsables si no se utilizan

total o parcialmente. Asimismo, las empresas no podrán restringir los servicios disponibles para quienes opten por un bono.

En materia de cancelaciones, la normativa amplía los supuestos que permiten anular un viaje sin penalización. Ya no solo se tendrán en cuenta circunstancias extraordinarias en el destino, sino también en el lugar de origen o situaciones que puedan afectar de forma significativa al viaje.

La nueva ley fija además plazos claros para gestionar reclamaciones y reembolsos, y refuerza la protección en casos de insolvencia empresarial.



Más derechos, mayor seguridad y confianza para los viajeros

Tras su aprobación, el Consejo deberá formalizar la legislación, que los Estados miembros tendrán 28 meses para incorporar a sus normativas nacionales.

Esto permitirá una mayor seguridad y confianza para los viajeros.



Compras online: Nuevos Impuestos Aduaneros para reforzar la Seguridad y la Competencia Leal

La UE refuerza la protección del consumidor en las compras online

Cada día llegan a la Unión Europea millones de pequeños paquetes procedentes de países de fuera de la UE, la mayoría adquiridos a través de plataformas de comercio electrónico. En ellos viajan todo tipo de productos, desde ropa y juguetes hasta artículos electrónicos y complementos. Sin embargo, no todos cumplen las normas europeas de seguridad ni se declaran correctamente en la aduana.



La nueva tasa mejora la seguridad y la competencia en el mercado

Con el objetivo de hacer frente a esta situación, desde el 1 de julio de 2026 la Unión Europea aplica un derecho aduanero temporal de 3 euros a los envíos de bajo valor, es decir, aquellos cuyo importe no supera los 150 euros. La nueva tasa se calcula en función del tipo de producto incluido en el envío y no del número de artículos. Así, un pedido con varios productos de la misma categoría abonará un único derecho, mientras que si contiene

artículos de diferentes categorías se aplicará un importe por cada una de ellas. El vendedor o el importador será el encargado de gestionar este pago durante el despacho aduanero.

La medida persigue reforzar la protección de las personas consumidoras, evitando la entrada en el mercado europeo de productos que no cumplen los requisitos de seguridad, combatir el fraude derivado de la infravaloración de las mercancías y garantizar una competencia más equilibrada entre las empresas europeas y los vendedores establecidos fuera de la Unión Europea.

Además, forma parte del proceso de modernización del sistema aduanero europeo y contribuye a impulsar un comercio más transparente, seguro y sostenible. No obstante, conviene recordar que el importe abonado en concepto de derecho aduanero, con carácter general, no se devuelve, aunque el consumidor decida retornar el producto. Solo podrá recuperarse cuando se demuestre que la mercancía era defectuosa o no se correspondía con lo acordado en la compra.

Antes de adquirir productos en plataformas de venta de terceros países, es recomendable consultar las condiciones de compra y devolución, así como informarse de los posibles costes asociados a la importación. Una compra bien informada ayuda a evitar gastos imprevistos y favorece un consumo más seguro y responsable.



Informarse antes de comprar evita costes inesperados



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