

ConsumoRioja

Octubre

Revista Digital de Consumo

Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados

Número 218

Año 2026



Alimentos Ultraprocesados

Invertir en Consumo es invertir en la Sociedad Riojana



Educación y formación en Consumo
Información, reclamaciones y denuncias
Control y vigilancia oficial del mercado
Sistema arbitral de consumo
Concursos, subvenciones y convenios



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

Número 218
Año 2026
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
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

La Alimentación Saludable

La alimentación es uno de los pilares fundamentales de nuestra salud y bienestar. Sin embargo, la creciente presencia de alimentos ultraprocesados en nuestra cesta de la compra plantea nuevos retos para las personas consumidoras, que necesitan disponer de información clara, rigurosa y accesible para tomar decisiones responsables sobre su alimentación.

Desde ConsumoRioja, queremos contribuir a que la ciudadanía conozca qué son los alimentos ultraprocesados, cómo identificarlos y qué aspectos debe tener en cuenta al elegir los productos que consume.

Aprender a interpretar el etiquetado, comprender la composición de los alimentos y distinguir la información nutricional de los reclamos publicitarios son herramientas esenciales para ejercer un consumo consciente y proteger nuestra salud.

En este ámbito, las políticas de prevención y protección de la salud y la seguridad impulsadas por la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados del Gobierno de La Rioja desempeñan un papel fundamental.

La información, la educación y la sensibilización de la población constituyen instrumentos esenciales para anticiparse a los riesgos, fomentar hábitos saludables y fortalecer la protección de las personas consumidoras.

La prevención no consiste únicamente en actuar ante posibles riesgos, sino también en proporcionar a la ciudadanía los conocimientos necesarios para evitarlos. Por ello, promover una alimentación equilibrada, facilitar la comprensión del etiquetado y fomentar una actitud crítica ante las decisiones de compra son actuaciones que contribuyen al bienestar individual y colectivo.

La protección de las personas consumidoras comienza con el acceso a una información veraz y comprensible. Una ciudadanía informada está mejor preparada para elegir, comparar y consumir con responsabilidad. Desde ConsumoRioja, renovamos nuestro compromiso con una cultura de consumo saludable, segura y responsable, en la que la prevención y la educación sean herramientas esenciales para mejorar la calidad de vida de la sociedad riojana.

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



Contenido

ACTUALIDAD

- 3** Qué son los alimentos ultraprocesados y como identificarlos.
- 4** El derecho de desistimiento en la contratación de cursos.
- 5** Black Friday: Comprar responsablemente.

UNIDAD DE INFORMACIÓN, CONSULTAS Y RECLAMACIONES

- 6** Los símbolos en los envases de plástico.
- 7** Las consecuencias de no dejar de vender productos ilegales en las plataformas.
- 8** Las suscripciones digitales: como evitar renovaciones automáticas.

UNIDAD DE CONTROL Y VIGILANCIA DE MERCADO

- 9** Actuaciones Control y Vigilancia del Mercado Agosto - Septiembre 2026.
- 10** La coordinación interadministrativa, clave para una eficaz protección de los consumidores.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

- 12** Cuando tu compañía eléctrica deja de girarte los recibos al banco.
- 13** La televisión que se estropeó sola.

UNIDAD DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

- 14** Concurso escolar Consumopolis 2026-2027.
- 15** Cómo evitar fraudes en supuestos servicios técnicos oficiales.

NORMATIVA, INFORMACIÓN Y CONSEJOS

- 17** El etiquetado de los productos como garantía de la información al consumidor.
- 18** La resolución alternativa de conflictos, una vía gratuita de defensa de nuestros derechos.
- 19** La clonación de la voz, nueva estafa hacia los consumidores.



Qué son los alimentos ultraprocesados y cómo identificarlos

La prevención de la salud implica el consumo responsable.

Los Alimentos ultraprocesados: aprende a identificarlos

Los alimentos ultraprocesados están cada vez más presentes en nuestra cesta de la compra: galletas, refrescos, snacks, platos preparados o cereales azucarados son algunos ejemplos de productos que encontramos habitualmente en los supermercados.

Pero ¿sabemos realmente qué son y cómo podemos identificarlos?

Se consideran ultraprocesados aquellos productos elaborados mediante procesos industriales complejos, a partir de ingredientes y sustancias derivadas de alimentos, que suelen incorporar aditivos para modificar su sabor, textura, color o conservación.

El sistema NOVA, utilizado internacionalmente para clasificar los alimentos según su procesamiento, permite diferenciarlos de los alimentos frescos, mínimamente procesados o simplemente procesados.

¿Cómo podemos reconocerlos al hacer la compra?

La primera recomendación es leer la lista de ingredientes del envase.

La presencia de numerosos componentes, como proteínas aisladas, almidones modificados, jarabes, aromatizantes, potenciadores del sabor o determinados emulsionantes, puede ser una señal orientativa de ultraprocesamiento, especialmente cuando forman parte de una formulación industrial compleja.

También conviene revisar la información nutricional, prestando atención al contenido de azúcares, grasas saturadas y sal. Sin embargo, es importante recordar que no todos los alimentos ultraprocesados tienen la misma

Los hábitos de consumo, requieren consumidores informados.

composición y que un producto con muchos ingredientes no es necesariamente poco saludable.

Tampoco debemos dejarnos llevar únicamente por reclamos como «natural», «fitness» o «rico en vitaminas». Estas expresiones no garantizan que el producto sea saludable ni permiten determinar su grado de procesamiento.

Consumir mejor empieza por elegir con información.

Desde una perspectiva de consumo responsable, se recomienda priorizar alimentos frescos o mínimamente procesados, como frutas, verduras, legumbres, huevos o frutos secos, y reservar los productos ultraprocesados para un consumo ocasional, atendiendo siempre a su composición y al conjunto de nuestra alimentación.

No se trata de eliminar todos los productos envasados, sino de aprender a reconocerlos. Leer las etiquetas, comparar alternativas y comprender lo que compramos nos ayuda a tomar decisiones más conscientes y a proteger nuestra salud y la de nuestra familia.





El derecho de desistimiento en la contratación de cursos

El derecho desistimiento no siempre resulta aplicable

Contratar un curso de formación es una decisión que, en ocasiones, puede hacernos cambiar de opinión.

Antes de formalizar una matrícula, conviene conocer qué derechos nos asisten por si decidimos cancelar la contratación y recuperar nuestro dinero.

El derecho de desistimiento permite a las personas consumidoras dejar sin efecto un contrato, sin necesidad de justificar su decisión y, con carácter general, sin penalización.

1.- ¿Cuándo puedo desistir de un curso?

Si contratamos un curso por internet, teléfono o fuera del establecimiento comercial, disponemos, como regla general, de 14 días naturales para desistir, contados desde la celebración del contrato de prestación de servicios.

Este derecho está reconocido en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007).

Sin embargo, si la matrícula se formaliza presencialmente en la academia o centro de formación, no existe, con carácter general, un derecho legal de desistimiento por el simple hecho de cambiar de opinión.

En estos casos, habrá que atender a las condiciones contractuales y a las posibles políticas de cancelación del centro.

2.- ¿Qué ocurre si el curso ya ha comenzado?

Si solicitamos expresamente que la formación comience durante el plazo de desistimiento, podríamos tener que abonar la parte del servicio efectivamente prestada.

Además, si te suministran unas claves y puedes acceder al curso, se puede considerar ejecutado completamente y perder el derecho de desistimiento. Incluso, a veces, entre las condiciones que aceptas puedes renunciar a ese derecho de desistimiento.

En los cursos digitales, el acceso inmediato a contenidos puede implicar también la pérdida del derecho de desistimiento si se cumplen las condiciones específicas previstas legalmente.

3.- ¿Cómo ejercer este derecho?

Basta con comunicar al centro, dentro del plazo legal, una decisión inequívoca de desistir, preferiblemente por correo electrónico o un medio que permita acreditar su envío. No es obligatorio utilizar un formulario específico.

Antes de matricularte, lee las condiciones del curso y conserva el contrato, la publicidad y los justificantes de pago.

Conocer nuestros derechos nos permite contratar formación con mayor seguridad y evitar posibles conflictos.



La contratación exige un ejercicio de reflexión sobre la necesidad del curso y puedo afrontar el pago del mismo



Black Friday: Comprar responsablemente

Derechos de los consumidores en el Black Friday

El Black Friday se ha convertido en una de las principales campañas comerciales del año.

Durante estos días, comercios físicos y plataformas de comercio electrónico ofrecen descuentos y promociones que pueden resultar atractivos para las personas consumidoras.

Sin embargo, una oferta no siempre significa un ahorro real y conviene comparar antes de comprar.

¿Es realmente una oferta?

Antes de dejarse llevar por un descuento, es recomendable comprobar el precio del producto y compararlo con el de otros establecimientos.

La normativa establece que, cuando se anuncia una reducción de precio, debe tomarse como referencia el precio más bajo que el comerciante haya aplicado durante el periodo de un mes anterior a la rebaja,



evitando así presentar como grandes descuentos reducciones que no sean reales.

También es importante prestar atención a las condiciones de la promoción: duración, unidades disponibles, gastos de envío o posibles limitaciones.

Los derechos no desaparecen con el descuento.

Comprar durante el Black Friday no implica renunciar a los derechos como consumidor. Los productos adquiridos deben cumplir los requisitos de calidad y seguridad y, cuando proceda, están amparados por la garantía legal.

No comprar de forma compulsiva es una buena recomendación

En las compras a distancia, además, con carácter general existe un plazo de 14 días naturales para ejercer el derecho de desistimiento, aunque existen excepciones previstas por la normativa.

Comprar de forma responsable

La mejor oferta es aquella que responde a una necesidad real. Elaborar una lista previa, fijar un presupuesto y evitar las compras impulsivas puede ayudar a no gastar más de lo previsto.

También es importante comprobar quién vende el producto cuando se compra por Internet, revisar las condiciones de la operación y conservar el justificante de compra, para reclamar posteriormente.

Durante el Black Friday, comparar, informarse y comprar con criterio son las mejores herramientas para que un descuento sea realmente una oportunidad.



Los símbolos en los envases de plástico

El reciclaje de los envases de plástico medida de futuro

El plástico está presente en gran parte de los productos que consumimos, pero su impacto ambiental (especialmente el de un solo uso) se ha convertido en un reto urgente.

La Unión Europea ha puesto en marcha nuevas regulaciones para garantizar que, a partir de 2030, todos los envases sean reciclables, facilitando su clasificación y tratamiento.

Para lograrlo, se implantará desde agosto de 2028 un sistema de etiquetado claro y accesible que informe al consumidor sobre la composición del envase. El objetivo es que cualquier persona pueda identificar de forma sencilla cómo reciclar cada producto.

¿Qué símbolos debo buscar?

Una herramienta clave en este esfuerzo es el sistema de identificación propuesto por la Society of the Plastic Industry (SPI), ampliamente adoptado en Europa.

Aunque no es obligatorio, se recomienda el uso de estos símbolos en los envases para fomentar el reciclaje responsable. Se representan mediante un número dentro del triángulo de Möbius (símbolo universal del reciclaje) que alude a tres fases: recogida, tratamiento y reutilización de los residuos.

Estos números identifican el tipo de resina plástica de la que está hecho el envase, agrupados en siete categorías principales:

1. PET o PETE (Polietileno Tereftalato): Es el más usado en envases alimentarios por su ligereza, transparencia y posibilidad de reciclaje. Aunque puede liberar sustancias químicas tras múltiples usos, una vez reciclado puede convertirse en fibras textiles, muebles, piezas de coche o nuevos envases.

2. HDPE (Polietileno de Alta Densidad): Reconocido por ser muy seguro y resistente, se encuentra en botellas de productos de limpieza, leche, zumos y bolsas. Su reciclaje es versátil: tubos, mobiliario de jardín, botes de aceite y más.

3. PVC (Cloruro de Polivinilo): Utilizado en materiales de construcción, equipos médicos y productos domésticos. No se recicla con frecuencia y no debe quemarse ni estar en contacto con alimentos.

4. LDPE (Polietileno de Baja Densidad): Flexible y fuerte, no libera químicos en contacto con agua. Se usa en bolsas de congelado, pan o muebles. Su reciclado genera contenedores, papeleras y tuberías.

5. PP (Polipropileno): Ideal para envases que resisten el calor, como fiambreras o tapas. Compatible con cosméticos y alimentos calientes. Su reciclado sirve para fabricar cepillos, cubos, señales, bandejas y más.

6. PS (Poliestireno): Usado en productos desechables como platos, bandejas de carne y cajas de CD. Contiene sustancias nocivas y es difícil de reciclar.

7. Otros plásticos: Incluye materiales mixtos como SAN y ABS, presentes en gafas de sol, DVDs, ordenadores y envases complejos. Son difíciles de reciclar.

Cuando el acrónimo va precedido por una "R" (por ejemplo, RPET), significa que el plástico ya ha sido reciclado anteriormente. Además, puede variar el grosor del triángulo o presentarse sólo con el número, pero su función informativa permanece.

El único material considerado seguro es el polipropileno (PP, número 5), siempre que el envase esté marcado como apto para microondas. Otros plásticos como PET, PVC o PS pueden liberar sustancias nocivas al calentarse, por lo que deben evitarse en este uso.



Las consecuencias de no dejar de vender productos ilegales en las plataformas

Las medidas reactivas son consecuencia del incumplimiento de la legislación de Consumo.

Comprar por Internet es una práctica cada vez más habitual, pero también exige que las plataformas de comercio electrónico garanticen un entorno seguro para las personas consumidoras.

Con este objetivo, la Comisión Europea ha impuesto una multa de 550 millones de euros a una plataforma por incumplir las obligaciones establecidas en la Ley de Servicios Digitales (DSA).



La investigación concluyó que la plataforma no evaluó ni controló de forma adecuada los riesgos derivados de la venta de productos ilegales, inseguros o falsificados.

Entre los artículos detectados figuraban juguetes que no cumplían las normas de seguridad, cosméticos potencialmente peligrosos y productos falsificados que podían inducir a error a los consumidores.

Además, Bruselas considera que los mecanismos de supervisión, retirada de anuncios y control de vendedores resultaron insuficientes para evitar que estos productos permanecieran a la venta.

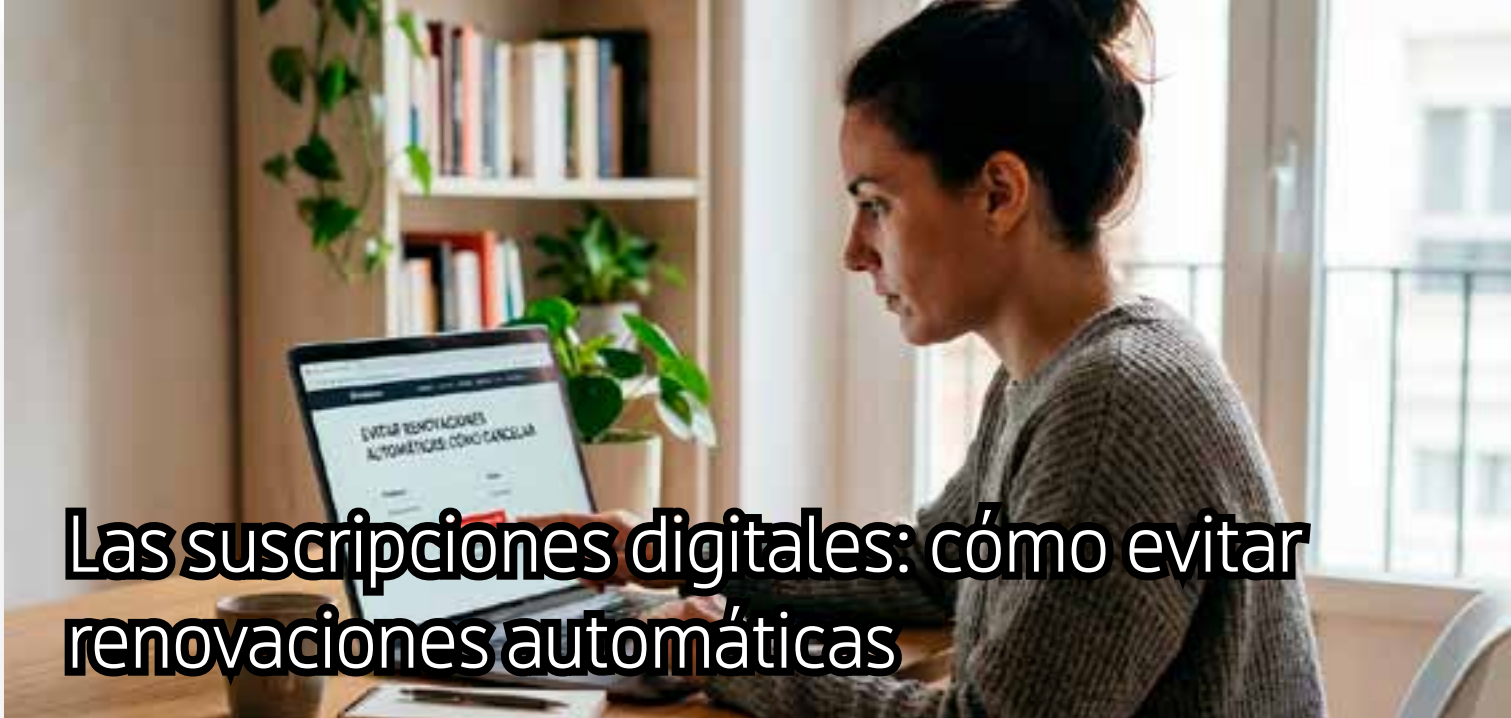
Esta decisión supone un importante recordatorio de que las grandes plataformas digitales no solo actúan como intermediarias entre vendedores y compradores, sino que también deben adoptar medidas eficaces para reducir los riesgos asociados a los productos que comercializan.

Para las personas consumidoras, la noticia pone de relieve la importancia de comprar con prudencia, especialmente cuando los productos proceden de vendedores establecidos fuera de la Unión Europea.

Antes de realizar una compra conviene comprobar la identidad del vendedor, leer las valoraciones de otros usuarios, desconfiar de precios excesivamente bajos y verificar que el producto cumple la normativa europea, especialmente cuando se trata de juguetes, aparatos eléctricos, cosméticos o artículos destinados a menores.

La actuación de la Unión Europea refuerza el compromiso de garantizar un comercio electrónico más seguro, transparente y responsable, favoreciendo una mayor protección de quienes compran por Internet y promoviendo que todas las plataformas cumplan las mismas normas de seguridad y protección del consumidor.

La normativa de servicios digitales protege los derechos de los consumidores y su incumplimiento conlleva medidas sancionadoras



Las suscripciones digitales: cómo evitar renovaciones automáticas

Lee con detenimiento lo que contratas para evitar sorpresas

Las suscripciones digitales forman parte de nuestra vida cotidiana.

Plataformas de entretenimiento, aplicaciones, servicios de almacenamiento y prensa digital ofrecen distintas modalidades de suscripción y, en ocasiones, periodos de prueba gratuitos que facilitan el acceso a numerosos contenidos.

Tenemos que prestar atención a las condiciones de contratación, una suscripción puede renovarse automáticamente y generar cargos que no esperábamos.

Antes de contratar, es importante comprobar el precio, la duración del servicio, la periodicidad de los pagos y las condiciones de renovación y cancelación.

También debemos fijarnos especialmente en los periodos de prueba gratuitos; en algunos casos, una vez finalizados, se transforman automáticamente en una suscripción de pago.

Evita las suscripciones automáticas planificando las renovaciones

Una vez contratado el servicio, conviene revisar periódicamente los movimientos de nuestra cuenta bancaria o tarjeta y comprobar qué servicios tenemos activos.

Si ya no utilizamos una suscripción, lo recomendable es cancelarla siguiendo el procedimiento indicado por la empresa y guardar la confirmación de la baja.

También es aconsejable utilizar contraseñas seguras y no facilitar nuestros datos de pago en páginas o aplicaciones cuya identidad no hayamos podido comprobar.



La renovación automática puede formar parte de las condiciones de un contrato, pero el consumidor debe haber recibido previamente información clara sobre las condiciones económicas y de duración del servicio.

Las empresas deben respetar las obligaciones de información y las normas de protección de los consumidores.

Si aparece un cargo que no reconocemos o consideramos que una renovación no se ha realizado conforme a las condiciones contratadas, debemos reclamar primero ante la empresa y conservar toda la documentación relacionada con la contratación.

Revisar nuestras suscripciones y conocer sus condiciones nos permite evitar gastos innecesarios y mantener el control sobre nuestros pagos.

- Antes de contratar, comprueba las condiciones.
- Una renovación no debe convertirse en una sorpresa.



Actuaciones Control y Vigilancia del Mercado Agosto - Septiembre 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 Riojanos

El trabajo de Control y Vigilancia Oficial del Mercado realizado por la Inspección de Consumo continúa durante el periodo estival, mediante la realización de actuaciones estacionales de productos y con los efectivos humanos de los que se dispone en esas fechas.

El control y vigilancia del etiquetado de los productos alimenticios e industriales, los resultados de las tomas de muestras, la búsqueda de los artículos objeto de red de alerta, junto con la vigilancia de los servicios ofrecidos a los consumidores, consolidan un nivel de protección de los consumidores riojanos.



Durante los meses de AGOSTO y SEPTIEMBRE 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**

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.N.), las **CAMPAÑAS AUTONÓMICAS (CA)** y el **CONTROL SISTEMÁTICO (C.S.)**:

ALIMENTOS:

26 C.S. CARNE FRESCA: VACUNO
26 C.S. BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS: HORCHATA-KOMBUCHA
26 C.S. INFORMACIÓN ALIMENTARIA PRODUCTOS ECOLÓGICOS

NO ALIMENTICIOS:

26 C.N. PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS EN LENGUA NO OFICIAL
26 C.N. GAFAS PARA ECLIPSE
26 C.S. JUGUETES MAGNÉTICOS
26 C.S. OTROS PRODUCTOS BAJO EL RSGP: VELAS Y/O ARTÍCULOS DECORATIVOS CON APARIENCIA ENGAÑOSA
26 C.S. OPERADORES MINORISTAS DE JUGUETES

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, desplazándose la Inspección de Consumo a los mismos para su oportuna comprobación.



La coordinación interadministrativa, clave para una eficaz protección de los consumidores

En materia de Consumo, es fundamental la colaboración entre las Comunidades Autónomas y la Administración del Estado

La coordinación interadministrativa, clave para una eficaz protección de los consumidores

El pasado 29 de septiembre se celebró, en la sede del Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC) del Ministerio de Consumo, una reunión anual presencial del Grupo de Trabajo Técnico de la Sección de Control de Mercado, órgano de coordinación técnica entre la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas en materia de control y vigilancia del mercado.

Este grupo de trabajo constituye un espacio fundamental para la planificación y coordinación de las actuaciones de inspección que se desarrollan a lo largo del año. En sus reuniones se analizan las actuaciones realizadas, se comparten experiencias y criterios técnicos y se establecen las líneas generales de los controles sistemáticos de mercado, al tiempo que se avanzan las programaciones que serán objeto de ejecución durante el ejercicio siguiente. La protección efectiva de los consumidores requiere

Las actuaciones en común, refuerzan el Control del Mercado

necesariamente una actuación coordinada de las distintas Administraciones competentes.

Los productos y servicios que acceden al mercado no conocen fronteras administrativas y, por ello, la actividad inspectora debe desarrollarse bajo criterios comunes, procedimientos homogéneos y objetivos compartidos. En este contexto, la colaboración entre el Ministerio de Consumo y las comunidades autónomas constituye un elemento esencial para garantizar una respuesta coherente y eficaz.

A lo largo del año se celebran diversas reuniones mediante sistemas de comunicación telemática, que permiten

mantener una coordinación permanente, junto con una reunión presencial anual destinada a reforzar la cohesión del grupo. El encuentro presencial favorece, además, el intercambio directo de experiencias, el conocimiento de las distintas realidades territoriales y un clima de entendimiento, colaboración y sintonía entre los responsables técnicos de las Administraciones de Consumo.

En esta ocasión, la reunión presencial tuvo un carácter especial al celebrarse en las instalaciones del Centro de Investigación y Control de la Calidad, circunstancia que no es habitual y que permitió a los representantes autonómicos conocer de primera mano sus instalaciones, medios técnicos y capacidades analíticas.

El CICC desempeña un papel esencial como laboratorio de referencia para los ensayos y análisis vinculados a las actuaciones de control y vigilancia del mercado. Sus capacidades técnicas permiten determinar la conformidad de productos con los requisitos establecidos en la normativa, aportando evidencia científica y técnica a las actuaciones desarrolladas por los servicios de inspección y control de las Administraciones de Consumo.

La participación de Consumo de La Rioja en estos trabajos de coordinación se extiende a la totalidad de los grupos de trabajo técnico correspondientes a las distintas secciones que integran el ámbito competencial de Consumo. Esta participación permite contribuir activamente a la definición de las estrategias de control, compartir la experiencia de los servicios de inspección de La Rioja y trasladar las particularidades y necesidades de nuestro territorio al conjunto de las Administraciones.



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



Cuando tu compañía eléctrica deja de girarte los recibos al banco

La Junta Arbitral de Consumo ampara los derechos de los consumidores

Resulta muy cómodo y es lo habitual domiciliar en la cuenta bancaria los recibos de la compañía eléctrica.

Es común suscribir este método de pago junto con la firma del contrato de suministro.

Manuel (nombre ficticio) estaba tranquilo y despreocupado pensando que pagaba mes tras mes el suministro de electricidad de su vivienda, debido a que tenía luz en su casa y nadie le había reclamado nada.

Habitualmente no visita su aplicación bancaria en el móvil para revisar sus gastos, ante la creencia de que todo transcurre con normalidad.

Llegó un día del año 2025, en el que recibió una carta de su compañía eléctrica, en el que brevemente y en lenguaje claro le reclamaban un importe total de 1.200 euros fruto del impago de sus facturas por un periodo de

Un error de facturación no puede perjudicar al consumidor

nueve meses, y a ello le sumaban unos intereses a los que debía hacer frente Manuel por no pagar a tiempo sus recibos.

Se puso en contacto con la mercantil, no recibiendo ninguna respuesta satisfactoria.

Así que decidió una vez reclamada la empresa, acudir a la Junta Arbitral.

Su solicitud, fue admitida y se inició expediente por estar la compañía adherida a arbitraje.

Se citó a las partes a una Audiencia, a la que no acudió la mercantil, pero si remitió alegaciones para que fueran leídas en la vista oral.

En resumen, manifestaban que la entidad bancaria de Manuel, había devuelto un recibo mensual, y que este hecho desencadenó que se dejaran de enviar las facturas.



El reclamante, aportó a la Audiencia, justificante bancario que probaba el pago del recibo que se suponía había impagado y el testimonio de su banco de que no había devuelto ningún cobro.

Estudiado el caso, y a la vista de las pruebas aportadas, se estimaron las pretensiones de Manuel, no tener que pagar ningún interés por el impago de sus recibos mensuales, al no ser esta conducta imputable a él, sino a un error de la mercantil y que de nuevo le fueran remitidos el cobro de sus facturas a su entidad bancaria.

Moraleja: no debes soportar los errores que la propia mercantil ha provocado y en los que tú no tienes culpa.



La televisión que se estropeó sola

La Junta Arbitral ampara los derechos de los empresarios que cumple con la contratación del bien o servicio

En más de una ocasión han tenido entrada en la Junta Arbitral de Consumo reclamaciones que a simple vista estaban fundadas y que a lo largo procedimiento se desvelaba ser un engaño para aprovecharse del Servicio Técnico de alguna empresa.

Este es el caso de Rosa (nombre ficticio), quién aparentemente acudió a la oficina de Vara del Rey, número 8 de Logroño apesadumbrada y molesta con el trato dado desde una empresa a la que había adquirido mediante compra a distancia un televisor para su salón.

La tele presentaba un arañazo en su pantalla y consecuencia de ello la imagen no era nítida.

El caso pone de relieve la Junta Arbitral es un órgano impartidor de Laudos justos

A simple vista, por la documentación aportada, todos los indicios llevaban a apreciar que el producto había llegado defectuoso en su transporte al domicilio de Rosa.

Si bien, había una imagen presentada por la reclamante que requería aclaración el día de la Audiencia en la que se citan a ambas partes.

En la fotografía que la propia consumidora había hecho llegar a esta Junta Arbitral, se podía observar como al lado del envoltorio había un cuchillo de cocina que aparentemente había sido utilizado para desembalarlo.

El día de la vista oral, solo una de las dos partes se presentó para defender su posición, Rosa.

Todo parecía indicar, en base a su argumentación y su contundencia que la empresa de transporte había estropeado el televisor y reclamaba uno nuevo.

Sin embargo, interrogada, sobre el utensilio que se había utilizado para abrir la caja del producto, la reclamante titubeo, negando en un primer momento haber empleado un cuchillo, para terminar, confesando que efectivamente, no había sido todo lo cautelosa que



debía haberlo sido a la hora de acceder al contenido del envase de la televisión.

En virtud de lo afirmado en la Audiencia, lo que era un caso claro de no atención en garantía por parte de una empresa, terminó convirtiéndose en el expediente de una consumidora que pretendía obtener un televisor nuevo cuando no le correspondía.

Moraleja: No acudas a instancias oficiales, si conoces a la perfección que no has obrado correctamente.



Concurso escolar Consumopolis 2026-2027

Invertir en educación en consumo es invertir en futuro.

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

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



En la presente edición que se convoca, la temática general versa sobre la transparencia y seguridad para la protección de las personas consumidoras y el período de inscripción de los equipos estará comprendido entre el 5 de octubre de 2026 y el 1 de marzo de 2027, ambos inclusive.

El concurso tiene dos fases de participación: una fase

autonómica, organizada en nuestro caso por la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados y de la que saldrán los equipos ganadores por cada nivel de participación, y una fase nacional, organizada por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 en la que participarán los ganadores de las comunidades autónomas.

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

Además, el equipo ganador de cada nivel pasará a la fase nacional.

Nuestra Consejería considera fundamental no sólo dedicar sus esfuerzos a garantizar la protección de los consumidores en todos aquellos aspectos que tienen que ver con el control de mercado, la seguridad de los productos y la prestación de servicios y la atención de

Los Concursos fomentan la educación en consumo de las nuevas generaciones.

las reclamaciones y denuncias mediante actuaciones de mediación e información sino también a la planificación y programación de actividades de formación y educación que contribuyan a la normalización de hábitos de consumo responsable en los riojanos.

A lo largo de las ediciones realizadas han sido más de 6.500 escolares riojanos que han participado en este concurso que se ha consolidado ya, como una actividad referente de las promovidas por la Consejería de Salud y Políticas Sociales.



Cómo evitar fraudes en supuestos servicios técnicos oficiales

Los supuestos servicios técnicos oficiales no están acreditados

En los últimos años, ha crecido la preocupación por la proliferación de empresas que ofrecen servicios de reparación de electrodomésticos sin ser oficiales.

Muchas de estas se anuncian como "técnicos autorizados" o "especialistas", cuando en realidad no cuentan con el respaldo de las marcas. Esto puede derivar en engaños, reparaciones defectuosas o cobros excesivos.

Para proteger a los consumidores, estas recomendaciones pueden ayudar:

- La primera es desconfiar de servicios que no ofrecen datos claros como nombre completo, dirección física, NIF o contacto.
- La transparencia es esencial para detectar un servicio legítimo.
- También hay que prestar atención al uso indebido de logos de marcas.
- El hecho de que un sitio web incluya un logotipo no garantiza que sea un servicio oficial.
- Lo correcto es que se identifiquen expresamente como "servicio técnico oficial".
- Otra medida útil es verificar la dirección física del negocio mediante mapas en línea o imágenes reales de la ubicación.
- Además, es imprescindible solicitar un presupuesto previo y exigir siempre la factura, que debe incluir el IVA.

- Cualquier pago adelantado sin justificante o albarán debe levantar sospechas.
- Finalmente, si tienes dudas sobre una empresa, una rápida búsqueda en internet puede ayudarte a detectar antecedentes de fraude.



Pero ante todo recuerda que es aconsejable, consultar siempre la web oficial del fabricante para confirmar qué servicios están autorizados, con ello comprobaras de forma directa la relación de servicios que acredita el fabricante como oficiales de su marca.

Aplicando estos consejos, podrás evitar caer en estafas y contar con reparaciones fiables que protejan tus electrodomésticos, así como no llevarte sorpresas en cuanto a garantías y con respecto a tu bolsillo.

Antes de contactar revisa la página web de la marca

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



El etiquetado de los productos como garantía de la información al consumidor

La Inspección de Consumo vigila que el etiquetado de los productos cumpla con la normativa

Antes de comprar un producto, conocer sus características es fundamental para poder tomar una decisión libre y responsable.

El etiquetado constituye una de las principales herramientas de información para las personas consumidoras y permite conocer aspectos esenciales del producto antes de adquirirlo.

La información que aparece en la etiqueta debe ser clara, veraz, comprensible y suficiente, y no puede inducir a error sobre la naturaleza, composición, características, cantidad, origen o utilización del producto.



¿Qué debemos comprobar?

Dependiendo del tipo de producto, el etiquetado debe incluir información especialmente relevante, como la identidad del fabricante o responsable, la composición o materiales utilizados, las instrucciones de uso, las advertencias de seguridad, la fecha de duración mínima

o caducidad cuando corresponda, la cantidad, el precio u otros datos exigidos por la normativa.

En los productos alimenticios, por ejemplo, la etiqueta permite conocer información esencial como los ingredientes, los alérgenos, la cantidad neta, la fecha de duración mínima o de caducidad y la información nutricional.

En otros productos, como juguetes, aparatos eléctricos o productos químicos, las advertencias e instrucciones de seguridad adquieren especial importancia.

También debemos prestar atención a las afirmaciones que destacan determinadas características del producto, como “natural”, “ecológico”, “sin azúcar” o “sostenible”.

Estas menciones deben responder a las condiciones establecidas y no utilizarse para crear una impresión engañosa.

Leer el etiquetado antes de comprar nos ayuda a comparar productos, evitar compras inadecuadas y conocer cómo utilizarlos correctamente.

No debemos dejarnos llevar únicamente por el diseño del envase o por mensajes publicitarios destacados: la información obligatoria proporciona datos que pueden resultar decisivos para nuestra elección.

Dedicar unos segundos a leer la etiqueta es dedicar tiempo a conocer lo que compramos y a ejercer nuestro derecho a una información adecuada.

- La información es un derecho del consumidor.
- Antes de comprar, mira la etiqueta.



La resolución alternativa de conflictos, una vía gratuita de defensa de nuestros derechos

La alternativa a la vía judicial en la defensa de nuestros derechos

Cuando surge un conflicto entre una persona consumidora y una empresa, acudir a los tribunales no es la única opción. La resolución alternativa de litigios (RAL) ofrece mecanismos extrajudiciales para intentar solucionar determinados conflictos de consumo de forma sencilla, rápida, accesible y, generalmente, menos costosa.

En la Unión Europea existen entidades de resolución alternativa que deben cumplir determinados estándares de calidad y actuar con independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad. Pueden intervenir en

Europa opta por la potenciación de los sistemas arbitrales

conflictos relacionados con la compra de bienes o la contratación de servicios, tanto si se realizan de forma presencial como por Internet y, en determinados casos, cuando se trata de operaciones transfronterizas.

Entre los procedimientos de resolución alternativa se encuentran la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo.

Cada entidad cuenta con sus propias normas y procedimientos. Con carácter general, la participación de las empresas es voluntaria, salvo aquellos supuestos en los que la legislación establezca su obligatoriedad.

En el caso del arbitraje de consumo, una vez que las partes han aceptado someter el conflicto a este procedimiento, el laudo que se dicte es vinculante para ambas partes y tiene carácter ejecutivo.

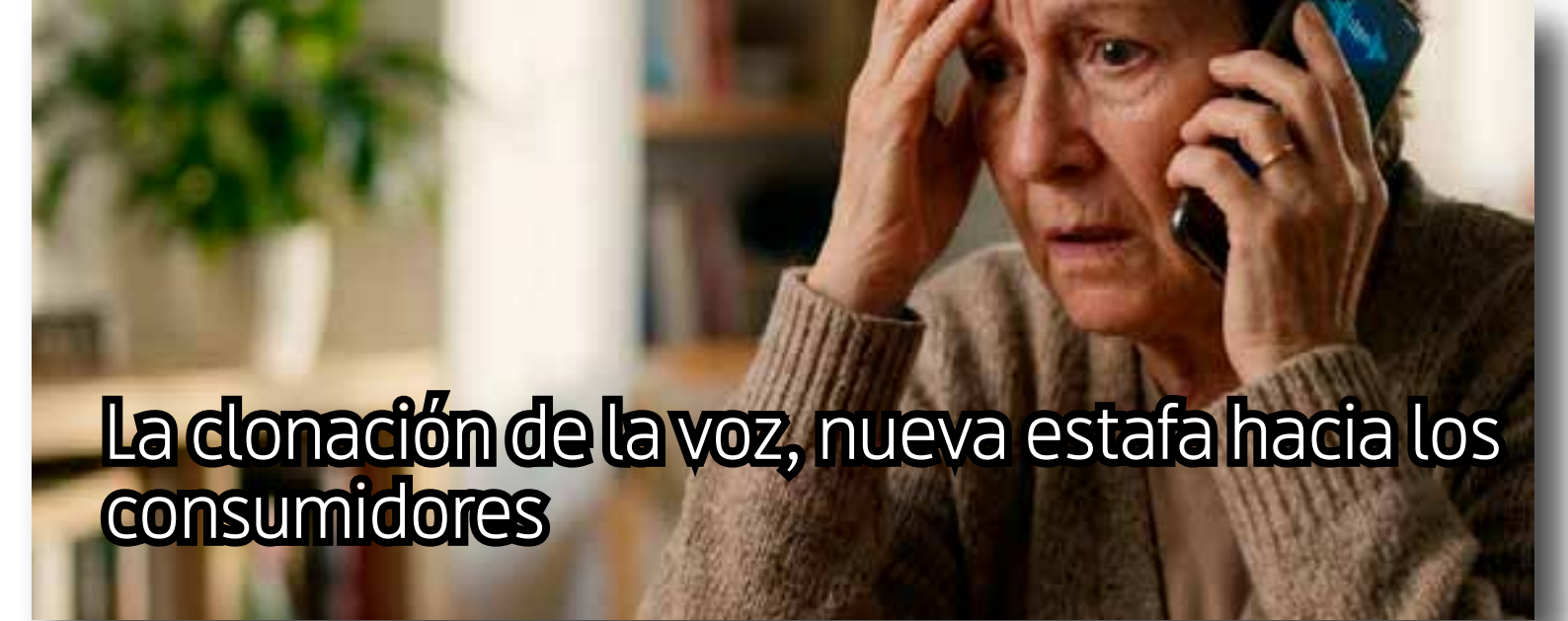
Para iniciar un procedimiento RAL, el consumidor debe haber reclamado previamente a la empresa e, intentado solucionar el problema directamente. Es importante conservar contratos, facturas, justificantes de pago, comunicaciones y cualquier otra documentación relacionada con el conflicto.

Existen determinadas materias excluidas de estos procedimientos, entre ellas algunos servicios de interés general no económicos, determinados servicios sanitarios y las reclamaciones relacionadas con intoxicaciones, lesiones, fallecimientos o indicios de delito.



Una vez admitida una reclamación, las entidades RAL deben resolver el litigio, con carácter general, en un plazo máximo de 90 días naturales, salvo determinadas circunstancias excepcionales.

La resolución alternativa de litigios constituye, por tanto, una herramienta útil para hacer valer los derechos de las personas consumidoras y buscar soluciones eficaces sin necesidad de acudir directamente a los tribunales.



La clonación de la voz, nueva estafa hacia los consumidores

Los programas de educación en Consumo dirigidos a combatir el fraude

La voz de un familiar, un amigo o una persona de confianza suele transmitir seguridad. Sin embargo, los avances de la inteligencia artificial han hecho posible que los delincuentes puedan recrear una voz humana a partir de pequeñas muestras de audio y utilizarla para hacerse pasar por otra persona.

Este tipo de fraude puede comenzar con una llamada telefónica, un mensaje de voz o incluso una comunicación a través de una aplicación de mensajería.



La clonación de la voz, una nueva "ventaja" de la IA

El estafador intenta reproducir la voz de alguien conocido y plantea una situación inesperada que requiere actuar con rapidez: una emergencia, un problema económico o una supuesta necesidad inmediata de ayuda.

El objetivo es aprovechar la confianza de la víctima y, sobre todo, evitar que tenga tiempo para comprobar si la petición es auténtica.

Por eso, una voz familiar ya no debe considerarse por sí sola una prueba suficiente de identidad.

Aunque estas imitaciones pueden resultar convincentes, existen comportamientos que pueden alertarnos:

- Peticiones de dinero o datos personales que no son habituales.
- Situaciones presentadas como urgentes o confidenciales.
- Insistencia para que actuemos inmediatamente.
- Dificultades para responder a preguntas personales que permitan confirmar la identidad.
- Petición de que no contactemos con otras personas para verificar lo ocurrido.

La mejor protección es romper la dinámica de urgencia y verificar la identidad por otro medio. Si recibimos una llamada sospechosa, podemos finalizarla y contactar con la persona a través de su número habitual, sin utilizar el teléfono o enlace facilitado durante la comunicación.

Nunca debemos proporcionar datos bancarios, contraseñas, códigos de verificación ni realizar transferencias basándonos únicamente en una llamada o mensaje de voz.

También puede ser útil establecer previamente con familiares o personas de confianza una palabra o pregunta de comprobación para situaciones excepcionales.

La tecnología puede imitar una voz, pero no puede sustituir nuestra capacidad para comprobar los hechos.

Ante una petición inesperada, parar, verificar y después decidir puede evitar una estafa.

Debemos estar preparados ante este tipo de estafa económica



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